SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO DO ICP-ANACOM

Alterações à Oferta de Referência de Acesso a Condutas

(ORAC)

ICP-ANACOM

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO

O ICP-ANACOM tem vindo a defender, desde a liberalização no sector das comunicações electrónicas, a existência de uma concorrência efectiva e sustentável, com recurso nomeadamente ao acesso grossista à infra-estrutura do operador com poder de mercado significativo (PMS). A obrigação de disponibilização de acesso à rede tem vindo a ser complementada por outras obrigações a ela associadas, nomeadamente pela obrigação de não discriminação e de orientação dos preços para os custos. Nesse contexto, enquadram-se, por exemplo, as medidas promovidas pelo ICP-ANACOM relacionadas com o acesso dos operadores alternativos ao lacete local.

Portugal tem sido precursor, nomeadamente a nível europeu, no que diz respeito à disponibilização das condutas do operador histórico para o estabelecimento de infra-estruturas concorrentes, com vista à afirmação de uma concorrência sustentada no mercado das comunicações electrónicas, em benefício dos consumidores finais. Trata-se de um percurso que tem feito o seu caminho e que teve a sua primeira expressão política na redacção do contrato de concessão do serviço público de telecomunicações (artigo 7.º das respectivas bases), reforçada posteriormente na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (artigo 26.º), e que teve depois reflexo regulatório na decisão de 17.07.2004 do ICP-ANACOM, que levou assim à disponibilização de uma oferta de referência de acesso a condutas (ORAC), na qual assume particular relevância a disponibilização de informação sobre os traçados e ocupações das condutas.

O pioneirismo da ORAC veio a revelar-se igualmente premonitório no que diz respeito à sua relevância, na medida em que assume, pela sua dimensão e capilaridade, um papel fundamental na prossecução do objectivo político inscrito na Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2008, de 30 de Julho: definir como prioridade estratégica para o País a promoção do investimento em redes de nova geração. Tal relevância decorre ainda da dinâmica do próprio processo regulatório, que tende a considerar como concorrenciais partes significativas do mercado, situação que aumenta a necessidade de garantir formas céleres, equivalentes e eficientes de instalação de novas infra-estruturas.

Neste contexto, as condições de acesso e utilização de condutas e infra-estrutura associada da PTC no âmbito da ORAC[1], são um aspecto determinante para que o processo de implantação das redes de acesso em fibra óptica e o desenvolvimento dos serviços nelas suportados possam decorrer de modo concorrencial, sendo de reforçar neste âmbito a imposição de medidas que assegurem, efectivamente, uma maior equivalência e igualdade de acesso por parte do operador regulado e das beneficiárias.

É aliás neste sentido que se insere a necessidade da Comissão Europeia de endereçar esta questão no âmbito da construção do mercado interno, o que tem vindo a fazer no âmbito da elaboração de uma recomendação neste domínio. De facto, no actual contexto de evolução das redes de comunicações electrónicas, visando a oferta de débitos superiores aos actualmente disponíveis nas redes de acesso tradicionais suportadas em pares de cobre, a Comissão

[1] Sem prejuízo da possibilidade de os operadores poderem recorrer à utilização de condutas de outras entidades que poderão complementar, em determinadas zonas, o acesso à rede de condutas da PTC.

Europeia (CE) publicou em 12.06.2009[2], uma proposta (2.ª versão) de recomendação sobre a abordagem regulatória às novas redes de acesso (NRA). Esta proposta, apesar de ainda não constituir uma versão final, prevê a necessidade de se garantir um acesso não discriminatório, em particular, às condutas dos operadores com PMS.

Segundo a proposta de recomendação supra, o objectivo de assegurar uma concorrência sustentável – *level playing field* – pode também ser prosseguido através do fornecimento pelo operador com PMS de um acesso equivalente aos elementos passivos da sua rede[3] (princípio de equivalência).

Em termos genéricos, este princípio de equivalência também advoga que o operador com PMS deve seguir os mesmos processos e procedimentos quer para satisfazer as suas necessidades internas, as dos seus próprios serviços e das empresas subsidiárias, quer para satisfazer os pedidos das restantes entidades. Caso contrário, encontrar-se-ia numa situação de vantagem concorrencial face aos outros operadores.

Também o ICP-ANACOM, no relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA, aprovado por deliberação de 18.02.2009[4], reconheceu a importância do acesso às condutas da PT Comunicações, S.A. (PTC), como meio privilegiado de promoção dos investimentos por parte dos operadores alternativos em rede própria ao reduzir a principal componente de custo na implementação das NRA – os trabalhos de construção civil[5] para instalação de redes de fibra óptica. No mesmo relatório o ICP-ANACOM informou ir proceder a uma análise aprofundada das matérias relativas à ORAC incluindo as questões e propostas apresentadas nas respostas à consulta pública. É esta deliberação a via adequada para o efeito.

É assim que, considerando a importância acrescida da ORAC, identificada como remédio na sequência da análise dos mercados 4 e 5, o facto de ter sido definida já há alguns anos e de entretanto terem chegado ao ICP-ANACOM vários contributos e sugestões de alteração[6], que se entende adequado proceder a uma alteração da sua formulação, nos termos que se explicam detalhadamente nas páginas seguintes deste documento.

2. ANÁLISE

2.1. A oferta de referência de acesso a condutas da PTC

A obrigação de disponibilização, por parte da PTC, do acesso às condutas de que seja proprietária ou cuja gestão lhe incumba, foi imposta pelo artigo 26.º da Lei n.º 5/2004, de 10

---

[2] Vide: http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/library/public_consult/nga_2/090611_nga_recommendation_spc.pdf.

[3] O princípio de equivalência encontra-se detalhado no Anexo II da proposta de recomendação.

[4] http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=849069.

[5] Por exemplo, construção de valas, instalação de condutas e caixas de visita.

[6] A análise que se desenvolve neste documento incide sobretudo nos contributos que os operadores remeteram ao ICP-ANACOM no âmbito da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA e que continha uma questão específica sobre sugestões de melhoria na ORAC, sem prejuízo de outros contributos que também foram remetidos a esta Autoridade posteriormente a essa consulta.

de Fevereiro, o qual estabeleceu, ainda, a obrigação de disponibilização, pela concessionária, de uma ORAC, na qual devem constar as condições de acesso e utilização, nos termos a definir pelo ICP-ANACOM.

A ORAC entrou em vigor em 14.07.2006 e, desde então, tem registado um interesse acrescido por parte das beneficiárias, como atestam a evolução do número de pedidos de informação sobre condutas e do número de pedidos de análise de viabilidade de ocupação.

Gráfico 1. Evolução do número de respostas a pedidos de informação sobre condutas

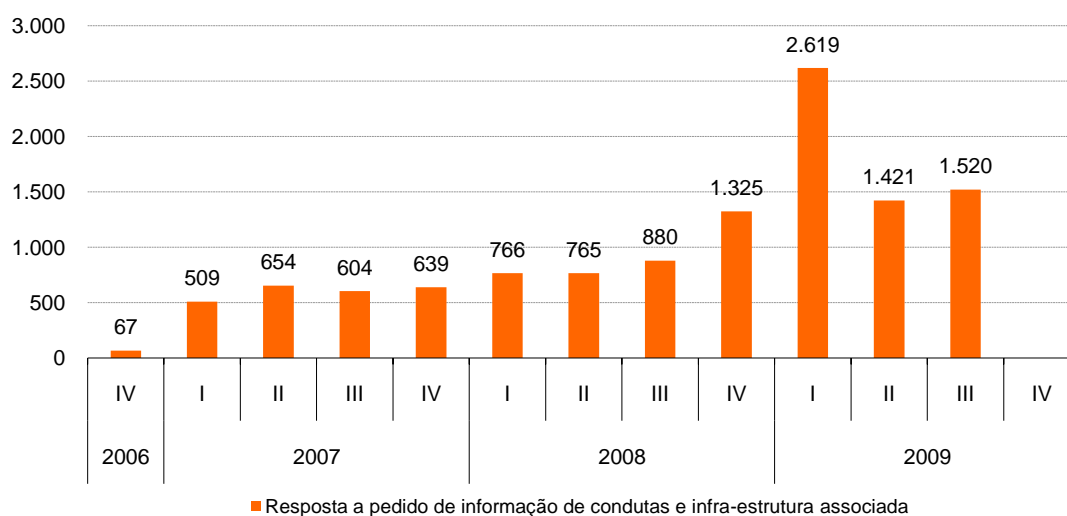
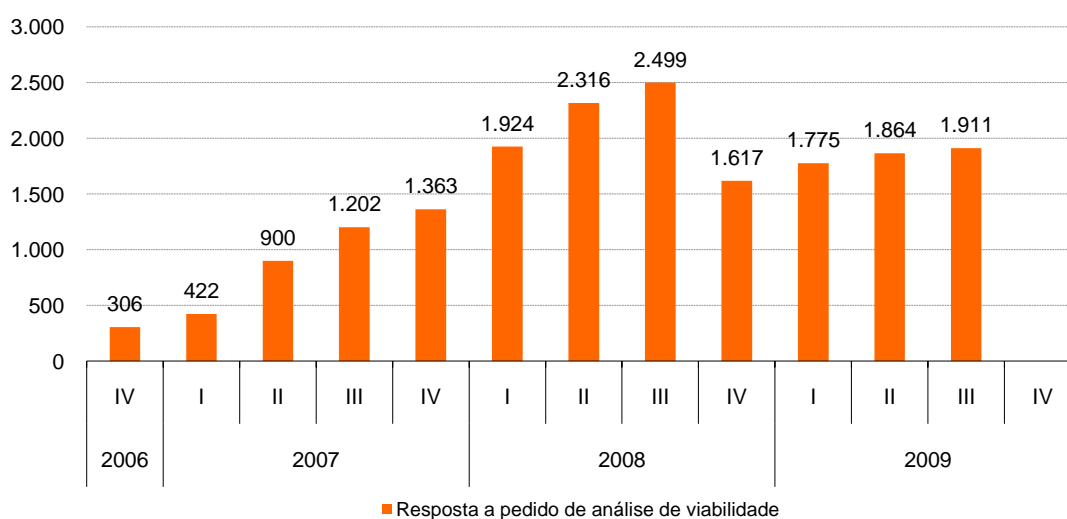



Gráfico 2. Evolução do número de respostas a pedidos de viabilidade de ocupação

Esta crescente utilização da ORAC resulta numa importância acrescida desta oferta no actual contexto de mercado, pelo que importa agora torná-la mais eficiente, completa e extensiva.

2.2. Inclusão de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet* e serviço de viabilidade de ocupação de condutas

Um aspecto fundamental no âmbito de uma aproximação a um acesso equivalente será a beneficiária poder avaliar, por si própria e em tempo real, se a instalação de cabos em condutas da PTC será viável num determinado traçado.

Sobre este aspecto, na deliberação do ICP-ANACOM de 17.07.2004 que definiu os elementos mínimos da ORAC da PTC, estabeleceu-se a obrigação de a PTC proceder à construção, manutenção e actualização de uma base de dados (*Extranet*[7]) que disponibilize informação descritiva das condutas e infra-estrutura associada, incluindo informação sobre dimensões das condutas e do volume ocupado para efeitos de cedência de espaço[8], tendo-se fixado, na deliberação de 26.05.2006, em 18 meses o prazo máximo para que essa base de dados estivesse operacional (ou seja, em 26.11.2007).

Sem prejuízo de ter interposto acção administrativa especial visando a declaração de nulidade das deliberações do ICP-ANACOM de 17.07.2004 e de 26.05.2006, a PTC disponibiliza, desde 26.11.2007, o acesso a uma *Extranet* que contém a identificação/localização de infra-estruturas, designadamente o mapeamento de traçados de condutas, ramais de acesso a edifícios e localização de câmaras de visita, mas que não contém qualquer informação sobre dimensões, volume ocupado e espaço disponível em conduta, incumprindo assim o determinado pelo ICP-ANACOM.

Após esclarecimentos solicitados pelo ICP-ANACOM em 07.12.2007, a PTC reiterou em 21.12.2007 que a exigência de disponibilização de informação relativa à ocupação de condutas seria desproporcionada, uma vez que implicaria a adição de campos de informação sobre cabos e condutas nas aplicações de gestão de infra-estruturas e um exaustivo levantamento de campo para recolha de informação de ocupação de condutas, com a identificação do cabo ou cabos instalados em cada furo de condutas e em cada subconduta (o que implicaria a abertura de mais de 250.000 caixas de visita e de passagem, estimando a PTC que resultaria num investimento muito significativo e custos de manutenção não inferiores a cerca de 7% do valor desse investimento por ano).

A não inclusão de informação sobre ocupação das condutas da PTC na *Extranet* implica que, desde então, os beneficiários da ORAC tenham de recorrer ao serviço de análise de viabilidade de ocupação de condutas, o qual prevê a resposta da PTC num prazo de 15 dias de calendário (para 100% dos casos)[9], o qual tem sido geralmente incumprido[10] pela PTC.

Desde a deliberação de 17.07.2004, a situação no mercado tem vindo a alterar-se.

---

[7] Aspecto que foi concretizado na deliberação de 26.05.2006.

[8] No relatório de audiência prévia, o ICP-ANACOM entendeu que a disponibilização pela PTC da informação sobre dimensões, volume ocupado e espaço em condutas era preponderante na promoção de situações de transparência.

[9] Em resposta à análise de viabilidade a PTC fornece às beneficiárias:

(a) Informação sobre se o pedido é viável ou inviável (e, neste caso, o motivo e eventuais trajectos alternativos);
(b) No caso de o pedido ser viável, a descrição dos tubos a ocupar.

[10] Apesar de referir por vezes incumprimentos da PTC relativamente a indicadores previstos na ORAC ou mesmo de decisões passadas neste domínio, a presente deliberação não se destina à sua análise, que ocorrerá necessariamente em sede própria e autónoma.

Com efeito:

(a) Em 2004, alguns dos principais interessados no acesso a condutas da PTC eram operadores de redes de distribuição por cabo que actuavam fora das zonas urbanas de Lisboa e Porto.

(b) Recentemente, existe uma necessidade acrescida no acesso a condutas, nomeadamente no âmbito da implementação das NRA, as quais são consideradas como uma prioridade estratégica para o País, tal como definido na Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2008, de 30 de Julho.

(c) Apesar do esforço para estender as NRA até zonas rurais[11], a implementação destas redes tem-se iniciado pelas principais áreas urbanas, sendo estas as áreas onde a concorrência mais se faz sentir e onde o acesso a condutas, para um determinado traçado, por parte de vários operadores, poderá mais frequentemente ocorrer, no quadro das opções de investimento que, naturalmente, as privilegiam.

(d) As diferentes condições de concorrência em termos geográficos foram identificadas na análise do mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga, mercado este analisado em conjunto com o mercado de fornecimento grossista de acesso à infra-estrutura de rede num local fixo (onde se insere a obrigação de acesso a condutas).

(e) Apesar de a obrigação de acesso a condutas incluída na análise do Mercado 4 ter um âmbito nacional, algumas especificações dessa obrigação podem ser diferenciadas em função de cada zona geográfica, dada a diferente intensidade concorrencial nas diferentes áreas geográficas do território nacional, tal como identificadas na análise do Mercado 5.

(f) A disponibilização de informação sobre ocupação de condutas é preponderante na promoção de situações de transparência, contribuindo também para a previsibilidade e eficiência na instalação das NRA por parte dos concorrentes.

(g) No actual quadro e numa lógica de pragmatismo, considera-se aceitável que seja dada prioridade à disponibilização da informação em zonas para as quais se preveja maior procura, sem prejuízo de se manterem mecanismos, embora menos expeditos, para a totalidade do País.

Tendo em conta os considerandos supra, o ICP-ANACOM entende que:

D 1. É adoptada uma abordagem geograficamente segmentada e faseada na disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na *Extranet*, com os seguintes prazos, contados a partir da data de aprovação da deliberação final:

- Grande Lisboa e Grande Porto: 3 meses

[11] Vide Concursos Públicos promovidos pelo Governo Português para implementação de RNG nas Zonas Centro, Norte, Alentejo e Algarve, Madeira e Açores.

- Restantes “áreas C” da análise do mercado 5: 6 meses
- “Áreas NC” da análise do mercado 5[12]: Não se exige a inclusão de informação sobre ocupação na *Extranet* excepto quando se trate de novas condutas construídas no decurso do ano de 2009 e seguintes[13]

D 2. Relativamente a condutas em que seja obrigatória a disponibilização de informação “online” nos termos referidos em (**D 1**), enquanto a informação não estiver disponível na *Extranet*:

- O prazo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação reduz-se de 15 dias de calendário para 10 dias de calendário (para 100% dos casos).
- A PTC não poderá cobrar um preço, nestas áreas, pela resposta a pedidos de análise de viabilidade de ocupação, uma vez que os mesmos são desencadeados pelo facto de a informação sobre ocupação de condutas ainda não se encontrar disponível na *Extranet*.

D 3. Nas “áreas NC” reduz-se o prazo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação de 15 para 10 dias de calendário, para 100% dos casos, seguindo-se o processo actualmente definido na ORAC.

D 4. Em caso de incumprimento dos prazos definidos em (**D 1**), aplica-se a cada pedido de viabilidade uma compensação em favor da beneficiária afectada de 50 euros multiplicada pelo número de dias de resposta (já que com recurso à *Extranet* a viabilidade seria praticamente em tempo real), a pagar trimestralmente a cada operador, sem prejuízo para a aplicação de sanções pecuniárias compulsórias, nos termos previstos no artigo 116.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

D 5. A informação a disponibilizar na *Extranet* deverá incluir o perfil da conduta, indicando o(s) tubo(s) com área por ocupar, e a identificação da área por ocupar contabilizando já a área reservada para utilização futura (prestação de serviços concessionados).

Sobre a informação a disponibilizar na *Extranet*, a APRITEL e a Sonaecom defenderam a inclusão dos seguintes itens (com identificação, em cada um deles, dos cabos não utilizados e respectivas datas de instalação):

(a) Espaço útil por troço;

(b) Espaço usado para efeitos da concessão;

[12] Apesar de se tratar de mercados distintos, entende-se como uma abordagem expedita, neste caso, a adopção das “áreas NC” para a delimitação de zonas no caso agora em análise.
[13] Caso em que deve ser assegurada a disponibilização de informação “online” no prazo de 30 dias após a respectiva conclusão.

(c) Espaço reservado para a concessão (com data de início de reserva);

(d) Espaço usado para empresas do Grupo PT (extra concessão);

(e) Espaço usado por terceiros.

Releva-se que a regra relativa à reserva de espaço para utilização própria futura pela PTC para a prestação de serviços concessionados já se encontra definida na ORAC.

Assim, considera-se excessivo tal detalhe de informação, sendo apenas relevante, para os efeitos de análise de viabilidade e instalação de cabos da beneficiária e para a promoção de situações de transparência, conhecer o perfil da conduta, o(s) tubo(s) com área por ocupar, e a área por ocupar, contabilizando já o espaço reservado para utilização futura.

A partir do momento, e para as zonas em que se encontra disponível, na *Extranet*, informação sobre o perfil da conduta, com indicação do(s) tubo(s) com área por ocupar e a identificação da área por ocupar, o serviço de viabilidade de ocupação de condutas deixa de fazer sentido. Para essas zonas, após verificar se existe, ou não, espaço disponível[14], a beneficiária deve efectuar desde logo um pedido de instalação, como previsto na ORAC[15], podendo subsequentemente instalar[16] o cabo em qualquer tubo, e preferencialmente num tubo não ocupado, desde que haja espaço disponível, assim se reduzindo o prazo até à instalação em quinze dias de calendário decorrente da eliminação do serviço de análise de viabilidade.

Assim:

D 6.	Nas zonas em que se encontra disponível a informação sobre ocupação de condutas (vide D 1) a beneficiária, após verificar se existe, ou não, espaço disponível, deve efectuar desde logo um pedido de instalação, como previsto na ORAC, podendo subsequentemente instalar o cabo em qualquer tubo, e preferencialmente num tubo não ocupado, desde que haja espaço disponível.

A este propósito, a ZON sugeriu que a ORAC deveria prever a possibilidade de a beneficiária solicitar a realização da instalação em simultâneo com o pedido de viabilidade, o que permitiria o imediato agendamento da instalação. Ora, com a eliminação do processo de análise de viabilidade (nas "áreas C"), esta questão perde relevância.

Nas secções seguintes, quaisquer referências ao serviço de viabilidade de ocupação de condutas refere-se às áreas ou ao período temporal em que o mesmo se aplica, conforme determinado em D 1.

---

[14] Naturalmente que se mantém o critério de avaliação de existência de espaço definido no Anexo 2 da ORAC, assim como as regras relativas à reserva de espaço para manobras de manutenção e reparação e reserva de espaço para utilização futura actualmente previstas.

[15] Nos termos da ORAC, a PTC responde ao pedido de instalação da beneficiária num prazo máximo de 5 dias úteis, ocorrendo o agendamento de início de instalação entre o sétimo dia útil e o décimo quinto dia útil após a recepção daquele pedido. A beneficiária tem um prazo máximo de 30 dias de calendário para concretizar o pedido de instalação.

[16] Seguindo os procedimentos e instruções técnicas de instalação de cabos em condutas referidos no Anexo 7 da ORAC.

2.2.1. Falhas nos resultados das análises de viabilidade

Um pedido de análise de viabilidade de ocupação de condutas da PTC, submetido por uma beneficiária da ORAC, pode conter um ou mais troços de conduta entre câmaras de visita, até um máximo de 20 troços por pedido (tal como determinado pelo ICP-ANACOM na decisão de alterações à oferta datada de 26.05.2006).

Tem de existir sempre uma resposta da PTC a cada pedido de viabilidade formulado por uma beneficiária, resposta que poderá ser "viável" ou "inviável". Para que a resposta a um pedido de viabilidade seja "viável", entende-se que isso acontece quando em todos os troços de conduta (e respectivas CV's adjacentes) integrantes do pedido, exista viabilidade de ocupação[17] com os cabos da beneficiária. A resposta a um pedido de viabilidade é "inviável" quando a respectiva análise identificar pelo menos um troço de conduta integrante do pedido cuja ocupação com os cabos da beneficiária seja considerada inviável pela PTC.

Também existe a figura da resposta "parcialmente viável" a um pedido de viabilidade que se poderá entender como ocorrendo nos casos em que, de todos os troços integrantes do pedido, pelo menos um troço de conduta for considerado viável.

Uma das limitações identificadas pelas beneficiárias da ORAC consiste no facto de, após a PTC ter dado resposta positiva (portanto "viável") ao pedido de viabilidade de ocupação de cabos (do operador beneficiário) nas suas condutas, estas não existirem ou estarem localizadas em locais distintos dos indicados nas plantas. Por outro lado, quando as respostas a pedidos de viabilidade indicam traçados alternativos, as beneficiárias informaram ter identificado, em várias situações, condutas que não estavam indicadas nas plantas iniciais.

Nos casos em que a PTC responde positivamente a um pedido de análise de viabilidade e envia à beneficiária o projecto global detalhado com o traçado a ser ocupado pelos cabos da beneficiária, e esta posteriormente constate no terreno que não lhe é possível ocupar esse traçado, entende-se que, tratando-se de um lapso da PTC (ou seja, estão em causa neste ponto viabilidades incorrectas por motivos imputáveis à PTC, não se incluindo viabilidades incorrectas por não ter sido ainda remetida a informação actualizada de informação de cadastro de ocupação de condutas pela beneficiária – vide secção 2.6.2) que não deve prejudicar as beneficiárias:

(a) no caso de inexistência de condutas, a PTC deve sempre indicar um traçado alternativo sem custos adicionais para a beneficiária;

(b) no caso de as condutas estarem ocupadas com cabos mortos da PTC inviabilizando a instalação, deve a PTC remover os cabos, nos prazos previstos na ORAC e a expensas próprias, e permitir a utilização (ocupação) pela beneficiária das condutas às quais foi dada viabilidade;

[17] Nos termos da ORAC, consubstancia a existência nos troços em causa, de espaço para instalação dos cabos indicados no pedido, bem como de espaço para a manutenção e a operação de todos os cabos instalados nos troços e espaço para a expansão prevista das redes da PTC.

(c) no caso de existir uma obstrução, deve a PTC envidar todos os esforços no sentido de proceder à desobstrução ou indicar um traçado alternativo sem custos adicionais para a beneficiária e nos prazos previstos na ORAC.

Por outro lado, o ICP-ANACOM entende que as falhas no cadastro das infra-estruturas são indesejáveis, pelo que deve prever-se uma compensação que incentive que a PTC assegure a correcção da informação de cadastro. Neste caso, o valor da compensação deve ser mais elevado do que o valor diário aplicável ao atraso na resposta a pedidos de viabilidade uma vez que, além do tempo decorrido entre a resposta positiva e a verificação que essa resposta não estava correcta, a beneficiária tem custos na deslocação de pessoal e respectivo material ao local da instalação sem que possa realmente executar os trabalhos de instalação.

D 7. Nos casos em que a PTC dá uma resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade e que venha a revelar-se errada, salvo situações em que demonstre perante a beneficiária e o ICP-ANACOM a ausência da sua responsabilidade, deve a PTC introduzir na ORAC a obrigatoriedade de:

(a) pagar uma compensação de 200 euros à beneficiária;

(b) indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para a beneficiária, no prazo previsto na ORAC, no caso de inexistência de condutas no traçado em questão;

(c) remover os cabos, no prazo previsto na ORAC e a expensas próprias, e permitir a utilização (ocupação) pela beneficiária das condutas às quais foi dada viabilidade, no caso de as condutas estarem ocupadas com cabos mortos da PTC inviabilizando a instalação;

(d) envidar todos os esforços no sentido de proceder à desobstrução ou indicar um traçado alternativo viável e sem custos (quer de desobstrução quer de análise de viabilidade) adicionais para a beneficiária, no prazo previsto na ORAC, no caso de existir uma obstrução.

2.2.2. Traçados alternativos

A APRITEL e a Sonaecom consideram que os limites à introdução de troços adicionais face ao traçado original devem ser eliminados do seguinte modo[18]: "*Os traçados alternativos deverão representar a alternativa de menor comprimento disponível para assegurar a satisfação do pedido inicial da beneficiária*" e que o processo e prazos relativos a pedidos de viabilidade devem ser adaptados à disponibilização da informação de cadastro na *Extranet*.

Ainda segundo a APRITEL e a Sonaecom, a disponibilização da informação de viabilidade através da *Extranet* deverá implicar a alteração do processo de definição e apresentação dos traçados alternativos, passando-o para o controlo da beneficiária. Isto é, deverá ser a própria beneficiária a poder definir o traçado alternativo aplicável, utilizando a mesma ferramenta que utilizou para aferição da viabilidade para o traçado original.

---

[18] Vide 2.º período do oitavo parágrafo da pág. 13 da ORAC (v2.9).

Nos moldes actuais em que é prestado o serviço de análise de viabilidade, o qual pode requerer a abertura pela PTC de várias CVP para verificar os cabos instalados num determinado troço de conduta e averiguar da existência de espaço disponível para cabos da beneficiária, entende-se que o limite de 10 troços no traçado alternativo face ao traçado original é suficientemente abrangente para abarcar a generalidade dos casos pelo que não deve ser removido.

Nas áreas em que esteja disponível na *Extranet* a informação sobre o espaço disponível nas condutas, a própria beneficiária poderá analisar se o traçado que pretende é viável ou procurar ela própria traçados alternativos, pelo que o próprio conceito de traçado alternativo deixa, nessas áreas, de fazer sentido.

2.3. Âmbito da ORAC

A Sonaecom e a APRITEL entendem que a ORAC deve abranger todo o tipo de traçados e infra-estruturas previsto no artigo 26.º da Lei n.º 5/2004, incluindo:

(a) traçados aéreos (e.g., postes);

(b) calhas técnicas, caminhos de cabos, condutas ou subcondutas nas centrais para permitir a ligação directa da rede da beneficiária aos equipamentos co-instalados e a instalação de ligações próprias entre o sub-repartidor e o ponto de ligação à rede da beneficiária;

(c) caixas de visita permanente (CVP) que se encontram ligadas ao túnel de entrada de cabos nos edifícios;

(d) infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo em parede (acesso ao ramal).

2.3.1. Acesso a postes

No relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA reconheceu-se a importância crescente do acesso a postes na extensão da fibra óptica para as zonas mais remotas, onde não existirão (tantas) infra-estruturas no subsolo, tendo-se considerado que o acesso a postes constitui um forte incentivo ao investimento em infra-estrutura própria por parte dos operadores e pode contribuir para promover uma maior certeza e previsibilidade na expansão das NRA, nomeadamente para as referidas zonas mais remotas, com benefício último para os utilizadores finais, com uma provável redução da infoexclusão, entendimento este aliás em linha com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2008.

Segundo a Cabovisão é regra que, em simultâneo com o pedido de viabilidade no uso de condutas ao abrigo da ORAC, seja remetido um pedido de uso de postes dentro da mesma localidade e no âmbito do mesmo projecto. Segundo aquela beneficiária, a PTC poderá cumprir com os procedimentos a que está obrigada pela ORAC viabilizando o uso de condutas, mas inviabilizar, dificultar ou atrasar estratégica e oportunisticamente o uso dos postes, sem o qual o efeito útil da viabilidade do uso das condutas deixa de existir.

Também a ZON referiu que, desde Junho de 2008[19], apenas conseguiu aceder a 1% dos postes solicitados à PTC.

O ICP-ANACOM optou, no passado[20], por não incluir as condições de acesso a postes e mastros da concessionária no âmbito da ORAC por não se terem vindo a colocar os problemas que foram identificados em relação ao acesso a condutas e infra-estrutura associada.

No entanto, dadas as dificuldades alegadas mais recentemente pelos operadores alternativos no respeitante quer aos processos, quer aos preços ou aos níveis de serviço propostos, o ICP-ANACOM considera que a oferta de acesso aos postes a que a PTC se encontra sujeita por força do artigo 26.º da Lei n.º 5/2004[21] deve merecer um acompanhamento mais rigoroso, podendo vir a intervir caso as condições oferecidas não sejam as mais adequadas.

Nesse sentido:

D 8.	A PTC deve incluir na ORAC, no prazo de 20 dias úteis, todas as condições técnicas e económicas aplicáveis ao acesso a postes, designadamente para a instalação de cabos. A sua fundamentação detalhada deve ser remetida ao ICP-ANACOM no mesmo prazo.

2.3.2. Acesso a calhas técnicas no interior das centrais da PTC

Em relação à utilização das calhas técnicas no interior das centrais da PTC, dada a natureza e localização dessas infra-estruturas, entende-se que a definição das respectivas condições deve ser consagrada no âmbito da ORALL e não no âmbito da ORAC. Desde já se refere que se considera adequado[22] que as beneficiárias possam estender os seus cabos utilizando para o efeito as calhas instaladas pela PTC, considerando-se no entanto excessivo conceder às beneficiárias o direito de instalarem calhas no interior da central, sem prejuízo naturalmente de eventuais acordos entre as Partes sobre esta matéria.

2.3.3. Acesso às CVP multi-operador

Na ORAC actualmente em vigor é referido que "*Não são considerados elegíveis no âmbito da ORAC PT, as seguintes infra-estruturas:*

(a) *Túneis de cabos de acesso às centrais da PTC;*

(b) *CV multi-operador, fornecidas no âmbito do serviço de transporte de sinal associado às ofertas ORALL/ORI/Rede ADSL PT;*

---

[19] E até ao final daquele ano.
[20] Por exemplo, na deliberação de 17.07.2004, disponível em http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=211482.
[21] Segundo o qual, "*a concessionária do serviço público de telecomunicações deve disponibilizar, por acordo, às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público o acesso a [...].postes, [...].*"
[22] Vide sentido provável de decisão do ICP-ANACOM de 05.08.2009 sobre alterações à ORALL.

(c) *Condutas e infra-estrutura associada da propriedade de terceiros, cuja gestão não incumba à PTC.*"

Em primeiro lugar, entende-se que as CVP multi-operador não devem ser utilizadas no âmbito da ORAC, visto que foram especificamente construídas para utilização por beneficiárias de outras ofertas, que contribuíram de forma equitativa para a sua construção. Por outro lado, o edifício de central da PTC não deve ser considerado uma excepção aos restantes edifícios, aliás à semelhança das infra-estruturas previstas no Anexo 1 da ORAC (em que são contemplados a CVP de acesso a edifícios e o ramal de acesso a edifícios), pelo que se entende que devem ser incluídos no âmbito da ORAC a CVP da PTC de acesso ao edifício de central e o ramal de acesso a esse edifício.

Note-se, ainda, que o serviço de transporte de sinal actualmente previsto na ORALL[23] foi definido quando a ORAC ainda não estava operacional, não se justificando actualmente restrições ao acesso aos edifícios de central no âmbito desta oferta.

Adicionalmente, o ICP-ANACOM defendeu no relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA que a entrada de fibra óptica nos túneis de cabos de acesso às centrais poderá, à semelhança do que já está previsto na ORAC, ser efectuada pelos operadores alternativos (i.e., por técnicos credenciados pela PTC). Neste contexto, em sentido provável de deliberação sobre alterações à ORALL aprovado em 05.08.2009[24], o ICP-ANACOM referiu que a PTC deve eliminar quaisquer restrições à instalação de fibras ópticas dos operadores nos túneis de cabo de acesso às centrais da PTC.

Assim:

D 9.	Deve ser eliminada da ORAC a referência à inelegibilidade, no âmbito daquela oferta, dos túneis de cabo das centrais da PTC, devendo assim ser incluídos no âmbito da ORAC a CVP da PTC de acesso ao edifício de central e o ramal de acesso a esse edifício.

2.3.4. Acesso a infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo

As infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo (postes) realizadas usando tubos de subida devem poder ser utilizadas sempre que haja espaço (reconhecendo-se que se trata de estruturas de reduzida capacidade), devendo ser integradas na oferta de acesso a postes, uma vez que são instrumentais para esse tipo de acesso.

D 10.	As infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo (postes) realizadas usando tubos de subida devem ser integradas na oferta de acesso a postes.

Quanto à solicitação de inclusão no âmbito da ORAC das infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo em parede, entende-se que a mesma não é clara quanto

[23] Vide http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=970110.
[24] Vide http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=970110.

ao tipo de infra-estrutura envolvida, não tendo os operadores identificado as dificuldades com que se deparam na sua utilização.

2.4. Informação sobre condutas e infra-estrutura associada da PTC

2.4.1. Impressão automática das plantas pelas beneficiárias

Segundo a ZON, o acesso à informação sobre condutas – i.e., o serviço de disponibilização de plantas através da *Extranet* – está dependente da intervenção de pessoal da PTC e não permite às beneficiárias da ORAC, aquando da sua consulta, a impressão automática das plantas com a localização das condutas.

Em relação à possibilidade de a beneficiária poder imprimir directamente as plantas de que necessite, o processo actual prevê que esta tenha de confirmar a geração das plantas e só posteriormente (no prazo de um dia útil) é que a possa recolher. De facto, nos termos da ORAC, o serviço de acesso à informação via *Extranet* permite aos utilizadores da beneficiária a visualização de um mapa à escala nacional, a selecção de plantas e o acesso em formato *pdf* e, segundo o manual de utilização da *Extranet*, só após a confirmação da geração de plantas pelo utilizador é que são processados os ficheiros *pdf* à escala 1:1000, sendo disponibilizados na área de cada beneficiária no prazo objectivo de um dia útil.

Nesta matéria coloca-se a questão do compromisso entre a eficiência no manuseamento e utilização da informação e a confidencialidade e propriedade da mesma. Entende-se que não é por haver um prazo de um dia útil entre a identificação do traçado por parte da beneficiária e essa informação se encontrar disponível para impressão que se possa afirmar que o processo é ineficiente. Tal procedimento poderá consagrar um maior controlo da (confidencialidade da) informação que é propriedade da PTC sobre o traçado que suscitou o interesse da beneficiária (visando a eventual instalação de fibra óptica), desde que se assegure que a PTC não utilize essa informação em benefício próprio. Sem prejuízo, deverá a PTC informar o ICP-ANACOM sobre as actividades que executa e os respectivos tempos de referência, entre o momento da geração de plantas por parte do utilizador e o momento em que os ficheiros são disponibilizados na área de cada beneficiária. Deve também ser prevista uma compensação diária por cada dia adicional de indisponibilização das referidas plantas, aliás em linha com a compensação que existe para os pedidos de informação colocados através de formulários e disponibilização das plantas em formato *pdf* por e-mail.

Releva-se que o serviço de acesso à informação sobre condutas (plantas), através de formulários remetidos por correio electrónico, foi descontinuado a 01.11.2008. Sem prejuízo, entende-se que o mesmo deverá, excepcionalmente, ser utilizado quando existam problemas técnicos a nível da *Extranet*, aplicando-se nessa situação o prazo-objectivo de cinco dias úteis para a resposta da PTC e o preço por planta de traçado de conduta, definido na ORAC. Para as restantes situações, nomeadamente para pedidos formulados através da *Extranet*, não se identificam motivos para que as informações não sejam disponibilizadas no prazo de um dia útil – vide secção 2.14.1.

D 11. A PTC deve introduzir na ORAC uma compensação diária de 50 euros, por cada dia adicional de indisponibilização das plantas.

D 12. Com vista a uma análise mais aprofundada, a PTC deve informar o ICP-ANACOM no prazo de 20 dias úteis após a notificação da presente deliberação sobre as actividades que executa e os respectivos tempos de referência, entre o momento da geração de plantas por parte do utilizador e o momento em que os ficheiros são disponibilizados na área de cada beneficiária, explicando detalhadamente a necessidade de intervenção "*off-line*" e a não permissão para impressão automática das plantas aquando da sua consulta.

2.4.2. Informação cartográfica em formato vectorial

Segundo a Sonaecom e a APRITEL, a *Extranet* permite às beneficiárias da ORAC obterem mapas em formato *pdf* mas não lhes permite obter informação cartográfica em formato vectorial (tipo *shape file*) à qual a PTC tem acesso.

Tal como no caso anterior, também neste aspecto coloca-se a questão do compromisso entre a eficiência no manuseamento e utilização da informação e a confidencialidade e propriedade da mesma. De facto, do ponto de vista estritamente técnico, não se identificam razões para que a informação cartográfica não possa ser, à partida, disponibilizada em formato vectorial (ao invés do formato *pdf* actualmente disponibilizado), sendo que a utilização de informação cartográfica em formato vectorial (como por exemplo *shape file*), permite a edição, verificação e correcção dos objectos vectoriais, dando a esse mapa uma precisão e actualidade muito superiores aos mapas disponibilizados apenas em formato *pdf*, facilitando também a actualização dos cadastros.

Assim, em linha com o entendimento no ponto anterior, entende-se que:

D 13. Com vista a uma análise mais aprofundada, a PTC deve informar o ICP-ANACOM no prazo de 20 dias úteis após a notificação da presente deliberação sobre os motivos que levam a não disponibilizar a informação cartográfica em formato vectorial.

2.5. SI ORAC

Segundo a ZON, a *Extranet* não deve ser apenas um modo de obtenção de plantas, mas antes constituir um veículo de comunicação privilegiado "*one stop shop*" entre a PTC e as beneficiárias da ORAC. Deste modo, permitiria a introdução de pedidos de viabilidade de acesso, de instalação e de intervenção através do *upload* de formulários, fornecimento de respostas e agendamento de intervenções sem prejuízo da possibilidade de contacto com as áreas de gestão de cliente, atendimento comercial e centro de atendimento a operadores.

A este respeito, a PTC, na resposta à consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA, reconheceu a possibilidade de melhorar o nível de automatismo na troca de informação com os operadores (tal como aconteceu com a ORALL), o que requer o envolvimento destes. Em

recente apresentação[25] sobre o assunto, a PTC referiu que o desenvolvimento desse sistema estava previsto para o 1.º semestre de 2009.

No relatório dessa consulta pública o ICP-ANACOM concordou ser vantajoso reduzir ao máximo a complexidade e a intervenção manual nos procedimentos operacionais subjacentes às ofertas de referência grossistas. Esta Autoridade considerou que poderia ser desenvolvido um "*Sistema de Informações (SI ORAC)*", eventualmente à semelhança do SI ORALL ou uma extensão da *Extranet*, que permitisse o tratamento automático dos pedidos dos operadores (e resposta por parte da PTC), autonomizando e tornando mais céleres os processos relativos a pedidos de informação, viabilidade e de intervenções urgentes e não urgentes, cabendo à PTC, juntamente com os operadores beneficiários, discutir e implementar o sistema de informação/ aplicação mais eficiente e adequado às suas necessidades, aliás como ocorreu nas restantes ofertas de referência. Caso não haja acordo, num prazo razoável de tempo, em relação aos aspectos específicos dessa implementação técnica, o ICP-ANACOM poderá intervir. Também neste caso devem as beneficiárias procurar a máxima eficiência, já que são parte activa do processo (nomeadamente por serem responsáveis por muitas das actividades e interacções nele envolvidas).

De facto, entende-se que uma solução que promoveria uma maior aproximação à equivalência no acesso à informação consiste na implementação de um sistema de informações (SI ORAC), eventualmente à semelhança do SI ORALL (tal como referiu a PTC no âmbito da consulta sobre NRA) ou uma extensão da *Extranet* (tal como propôs a Sonaecom no âmbito da mesma consulta). Desse modo, com o SI ORAC, permitir-se-ia o tratamento automático dos pedidos dos operadores (e das respostas por parte da PTC), autonomizando-se e tornando-se mais céleres os processos relativos a pedidos de informação, viabilidade de ocupação, instalação e agendamento de intervenções em condutas e o fornecimento de respostas por parte da PTC àqueles pedidos. A implementação deste sistema, com tempos de resposta reduzidos, seria uma aproximação à equivalência de acesso, mesmo que a própria PTC não o utilizasse, uma vez que os resultados seriam sensivelmente equivalentes.

Deste modo, eventuais ganhos ao nível da desburocratização/automatização de processo serão passados para os operadores, se possível também na forma de redução dos prazos de resposta a pedidos de informação, de viabilidade, de instalação ou de agendamento de intervenções, os quais irão obviamente beneficiar, em última instância, os consumidores, que poderão aceder mais rapidamente aos serviços suportados nestas infra-estruturas.

Assim:

D 14. O ICP-ANACOM recomenda que a PTC e as beneficiárias da ORAC cooperem no sentido de se estabelecer no curto prazo um sistema de informações (SI ORAC) que permita o tratamento automático dos pedidos e das respostas, tornando mais céleres os processos da ORAC.

Releva-se ainda que, no âmbito das respostas ao sentido provável de decisão do ICP-ANACOM sobre o preço de acesso à base de dados sobre condutas da PTC, a Vodafone

[25] Vide http://www.cullen-international.com/cullen/cipublic/presentations/5_jorge_duct_sharing_offer.pdf.

propôs que fossem estabelecidos, no mínimo, 5 utilizadores dessa base de dados por beneficiária, ao invés dos (apenas) 3 utilizadores por beneficiária que estão actualmente previstos e sugeriu também que fosse contemplado um sistema de alertas de actualização, de modo a que as beneficiárias sejam notificadas de quaisquer alterações e ou actualizações efectuadas.

A Vodafone não fundamentou a necessidade de aumento do número de utilizadores por beneficiária. Acresce que tal aumento não parece ser de momento o mais prioritário, face às quantidades de pedidos de informação ou de viabilidade sobre condutas que têm vindo a ser registadas (de acordo com os relatórios trimestrais). Sem prejuízo, caso se venha a verificar um aumento generalizado do número de pedidos de informação/viabilidade/instalação com o subsequente incremento da carga de trabalho, o ICP-ANACOM analisará a necessidade de aumento do número de utilizadores por beneficiária.

Sobre a possibilidade de ser contemplado no SI ORAC um sistema automático de notificação de alterações ou actualizações, o ICP-ANACOM considera que cabe em primeira instância aos beneficiários juntamente com a PTC acordarem a solução mais adequada às suas necessidades. Sem prejuízo, considera-se benéfica e útil a implementação desse sistema, no sentido da promoção da transparência, em especial se incidir sobre informação relativa ao espaço disponível nas infra-estruturas.

2.6. Informação de cadastro a remeter pela beneficiária

2.6.1. Recomendação para elaboração da informação de cadastro

Nos termos da ORAC, no final da instalação (ou) intervenção (ou) remoção (ou) desvio de traçados pela beneficiária, esta tem de apresentar à PTC, no prazo máximo de trinta dias, um cadastro de ocupação actualizado.

Segundo o anexo 3 da ORAC, o cadastro da ocupação deve incluir plantas com troços de condutas, comprimento dos troços de conduta, câmaras de visita, ramais de acesso a edifícios, pontos de entrada e saída, esquemas dos espelhos das câmaras de visita, tipo e número de cabos instalados, secção dos cabos instalados, data de início da ocupação, extensão em metros de condutas e sub-condutas, material utilizado e folgas. Essa informação de cadastro é apresentada através do formulário 4.6 da ORAC, designado por formulário de cadastro de ocupação, o qual deve ser acompanhado por plantas contendo informação do traçado.

Sobre esta matéria, a PTC, elaborou uma "*Recomendação para elaboração da informação de cadastro da oferta ORAC PT*", cujas instruções a ZON considerou terem um carácter equívoco na medida em que fariam referência a procedimentos de carácter obrigatório para os beneficiários da ORAC.

Sem prejuízo de o ICP-ANACOM considerar que a referida recomendação para elaboração da informação de cadastro (da qual teve conhecimento através da ZON) não faz parte integrante da ORAC e que não reveste um carácter vinculativo para os beneficiários, entende-se que a mesma é útil no sentido de prever uma maior precisão dos aspectos relacionados com a ocupação das condutas pelos operadores, contribuindo para uma melhor identificação dos elementos envolvidos, designadamente traçados de cabos, pontos de ligação, pontos de

entrada e folgas, sendo benéfica a representação de furos e cabos dos operadores nos espelhos das caixas de visita.

Assim, considera-se importante que a PTC e as beneficiárias da ORAC possam recolher e identificar o mesmo tipo de informação, aquando da instalação, intervenção ou remoção de cabos nas condutas, podendo as regras (recomendadas pela PTC) para apresentação da informação sobre traçados de cabos, pontos de ligação, pontos de entrada, folgas, furos e cabos nos espelhos das caixas de visita, revestir ainda uma maior eficácia e transparência se forem integradas na base de dados descritiva das condutas actualmente disponibilizada através de acesso *Extranet*.

2.6.2. Prazo para actualização do cadastro

Conforme referido na secção anterior, subsequentemente à intervenção (com impacto cadastral) de uma beneficiária da ORAC nas condutas da PTC, a beneficiária está obrigada a remeter à PTC, no prazo de 30 dias de calendário, a informação actualizada do cadastro de ocupação das condutas, podendo vir o ICP-ANACOM a definir medidas que incentivem a esse envio, caso venha a ter conhecimento que este procedimento não está a ser cumprido.

Neste contexto, a PTC, como entidade gestora da *Extranet*, ao receber das beneficiárias a informação actualizada do cadastro de ocupação das condutas, deve inserir essa informação na *Extranet*, considerando-se útil e proporcional a definição de um prazo de 10 dias úteis para a efectivação dessa actualização. Não se justifica a imposição de uma compensação neste caso, uma vez que a mesma já é aplicável no caso de falhas na informação sobre viabilidade.

D 15. A PTC deve introduzir na ORAC o objectivo de 10 dias úteis, após recepção de informação das beneficiárias, para actualização da informação sobre o cadastro de ocupação de condutas na *Extranet* aplicável a 100% dos casos.

2.7. Lista de recusas à passagem de novos cabos por razões técnicas

A APRITEL e a Sonaecom consideram que a ORAC deve incluir uma lista de recusas, devidamente tipificadas, que a PTC, perante um pedido das beneficiárias, poderá apresentar. Em especial, aquelas entidades defendem que as restrições à passagem de novos cabos devido às características físicas dos mesmos devem constar sob a forma da especificação[26] do tipo de cabos passível de ser utilizado.

O ICP-ANACOM entende que a especificação sobre o tipo de cabos passível de ser utilizado e eventuais restrições à passagem de novos cabos devido às características físicas dos mesmos poderá ser aditada no anexo 7 da ORAC – o qual consiste num manual de procedimentos e especificações técnicas. Neste contexto incentivam-se as partes a negociar essas especificações, podendo o ICP-ANACOM vir a intervir em momento posterior se justificado e face a situações concretas que lhe sejam apresentadas pelas beneficiárias e/ou pela PTC. No

[26] A qual, defendem, deverá ser realizada tendo como ponto de partida as características dos cabos já instalados e sujeita a negociação com as partes.

entanto, algumas situações apenas podem ser identificadas caso a caso, não se podendo prever à partida todos os casos que poderão pôr em causa a integridade da rede.

Note-se que a ORAC já contém algumas restrições[27] ao referir que:

(a) a constituição ou revestimentos dos cabos a instalar, conjugada com o tipo de instalação (e.g., cabos com tensor exterior ou com rugosidades que possam funcionar como abrasivo, a instalar directamente em conduta ocupada), pode provocar danos nos cabos existentes;

(b) cabos que se destinem, ainda que parcialmente, a encaminhar alimentação eléctrica (tele-alimentação) e não tiverem protecção adequada, podem por em risco a integridade da rede.

2.8. Viabilidade da ligação a novos pontos de atendimento (PA) da PTC

A APRITEL e a Sonaecom consideram que deve estar expressamente previsto na ORAC a garantia, em qualquer caso, da viabilidade dos pedidos das beneficiárias de ligação a novos PA da PTC, a partir das centrais que englobavam originariamente os lacetes deslocalizados.

Na prática, existem duas situações distintas:

(a) é necessário construir, na totalidade, novas condutas e infra-estrutura associada para aceder ao novo PA – esta situação, e a reserva de espaço para as necessidades efectivas das beneficiárias, está já prevista na ORAC28;

(b) o acesso ao novo PA é efectuado, total ou parcialmente, em condutas e infra-estrutura associada existente – neste caso, a viabilidade não pode ser garantida à partida, devendo ser avaliada caso a caso, atendendo às condições existentes em termos de espaço disponível.

No relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA, o ICP-ANACOM manifestou o entendimento de que, caso a PTC decida instalar novos PA ou armários de rua, deve remeter às beneficiárias da ORALL, com antecedência razoável, a informação relevante para a avaliação da viabilidade económica, como sejam a localização do PA ou armário de rua, o número de lacetes a deslocalizar e a respectiva numeração e a área de cobertura do mesmo. Caso haja intenções firmes por parte destes operadores em avançar para uma solução similar à da PTC (FTTCab ou desagregação do sublacete), deve a PTC ter em devida consideração o interesse manifestado.

Posteriormente, no sentido provável de deliberação sobre alterações à ORALL, de 05.08.2009[29], o ICP-ANACOM defendeu que "*Caso haja intenções firmes por parte dos operadores em se co-instalar num novo PA, deve a PT ter em devida consideração o interesse manifestado aquando do dimensionamento do mesmo, incluindo o dimensionamento de*

[27] Vide página 15 do corpo da ORAC.
[28] Vide páginas 21 a 24 do corpo da ORAC.
[29] Vide http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=970110.

eventuais novas condutas (garantindo, sempre, a oferta de fibra escura caso não haja espaço em conduta)".

Esta situação está, assim, a ser tratada naquele âmbito.

2.9. Relacionamento com as câmaras municipais no tocante à instalação de cabos/ desobstrução de condutas

Por vezes um pedido de viabilidade colocado à PTC e que tenha obtido uma resposta positiva não pode ser correspondido pela beneficiária (i.e. com um pedido de instalação) por motivos relacionados com o não atempado licenciamento camarário, tendo por conseguinte de ser novamente colocado à PTC um pedido de viabilidade deferido no tempo, prejudicando deste modo o operador temporal e financeiramente.

Recorda-se que, nos termos da ORAC, o prazo máximo para concretização pela beneficiária de um pedido de instalação (a que a PTC tenha dado viabilidade) de cabos em conduta é de 60 dias, podendo nas situações supra-referidas existir vários pedidos de viabilidade para a mesma instalação.

Relativamente a esta matéria, o ICP-ANACOM entende que, competindo à beneficiária a submissão do pedido à autoridade municipal[30], é aquela a responsável pela maior/menor celeridade com que submete o pedido e realiza eventuais diligências/insistências no sentido da obtenção da resposta.

Por outro lado, segundo as beneficiárias da ORAC, sempre que necessitam que se proceda a uma desobstrução, a PTC tem encaminhado para as câmaras municipais um pedido de autorização, o que, segundo aqueles beneficiários, pode implicar atrasos e custos consideráveis ao contrário do que sucederia no caso de trabalhos da iniciativa da PTC (sujeitos a notificação *ex-post*). Assim, a APRITEL e a Sonaecom consideram que deve ser reflectido na ORAC um prazo para entrada de processos nas câmaras municipais, de 3 dias úteis, independentemente da situação em que tal seja necessário.

Relativamente às desobstruções, esclarece-se que, nos termos do n.º 1, do artigo 7.º, do Decreto-Lei nº 123/2009, de 21 de Maio, excepcionam-se do regime de comunicação prévia à câmara municipal, as obras para resolução de desobstruções, devendo, nestes casos, a empresa proceder à comunicação à câmara municipal no dia útil seguinte à comunicação ao município da realização das obras.

Neste contexto, entende-se desnecessária a definição de um prazo de entrada de processos de desobstrução nas câmaras municipais.

2.10. Extensão do período de reserva

A APRITEL e a Sonaecom consideram que as reservas efectuadas pelas beneficiárias, após a resposta de viabilidade positiva a um determinado traçado, devem ter um período máximo de

[30] De acordo com a página 9 da ORAC, "*Todas as licenças necessárias para operar na via pública deverão ser solicitadas às entidades competentes, por parte da Beneficiária e de forma prévia ao acesso e à instalação*".

validade a acordar, o qual não deverá ser inferior a 90 dias, excluídos os tempos associados a eventuais pendências dos trabalhos cuja responsabilidade não seja da beneficiária. Aquelas entidades defendem que este procedimento de reserva deve ter restrições à sua aplicação reiterada para um mesmo traçado de forma a eliminar a possibilidade de ser usado como modo de inviabilizar os pedidos de terceiros.

A ONI, considerando que um dos principais factores de atraso está relacionado com os licenciamentos camarários, defende a possibilidade de o período de licenciamento ser descontado ao período de reserva (releva-se que o período de reserva é de 60 dias).

De acordo com o processo actual, apenas após resposta positiva ao respectivo pedido de análise de viabilidade é que a beneficiária poderá apresentar o pedido de acesso e instalação em condutas (no prazo máximo de 60 dias após envio pela PTC da resposta ao pedido de análise de viabilidade), ou seja, na prática existe um período de reserva de 60 dias. Ora a APRITEL e a Sonaecom pretendem que esse período seja aumentado para 90 dias, sem fundamentar, pelo que sem outra informação, não se concede.

À partida, salvo situações excepcionais (e.g., dificuldades na obtenção de eventuais autorizações ou licenças camarárias), não se identificam razões que levem a que, após a manifestação de interesse efectivo (pedido concreto de análise de viabilidade) a beneficiária não possa iniciar os trabalhos de instalação com a celeridade inerente a um prazo de 60 dias. Caso venham a existir essas situações de força maior (que se admite que sejam pontuais), no limite poderá ser efectuado novo pedido de viabilidade.

Por outro lado, competindo à beneficiária a submissão do pedido à autoridade municipal, sendo aquela a responsável pela maior/menor celeridade com que submete o pedido e realiza eventuais diligências/insistências no sentido da obtenção da resposta, entende-se que o período de licenciamento não deve ser descontado ao período de reserva. Se vier a se verificar que os prazos de resposta das câmaras municipais são, recorrentemente, incompatíveis com o "período de reserva" de 60 dias, o ICP-ANACOM poderá intervir nesta matéria.

No caso de a informação sobre ocupação de condutas constar da *Extranet*, pode-se admitir a existência de uma reserva de espaço, como actualmente em que o pedido de acesso e instalação em condutas deve ocorrer no prazo máximo de 60 dias após envio pela PTC da resposta ao pedido de análise de viabilidade. No entanto, tal mecanismo deverá ser devidamente ponderado, tendo em conta a desejável simplificação dos processos de acesso à *Extranet* e o risco inerente ao facto de beneficiária efectuar um pedido de licença às câmaras municipais e, posteriormente, poder já não haver espaço no traçado que pretendia. A solução para obviar esta situação poderia passar por, após a beneficiária verificar, através da *Extranet*, que existe espaço disponível para o traçado que pretende, efectuar um pedido de reserva (identificando o traçado e as necessidades de espaço), efectuar o pedido de licença às câmaras e, na sequência da obtenção desse pedido, efectuar um pedido de acesso e instalação. Tal solução pode, contudo, ser demasiado complexa e burocrática.

Deste modo, as beneficiárias poderão efectuar eventuais comentários quanto a esta matéria que serão posteriormente avaliados pelo ICP-ANACOM.

2.11. Acompanhamento das intervenções (urgentes e não urgentes) e das instalações

A ZON deu conhecimento ao ICP-ANACOM das seguintes limitações relativas ao agendamento e acompanhamento das intervenções:

(a) Não comunicação pela PTC, em tempo útil, da disponibilidade de técnicos para acompanhamento, fazendo-o no próprio dia da instalação e, em alguns casos, após a data da mesma.

(b) Desconhecimento por parte do técnico da PTC sobre o trabalho de intervenção a realizar pela beneficiária.

(c) Facturação do serviço de acompanhamento da intervenção da beneficiária em casos que a PTC opta por não agendar esse acompanhamento.

Segundo a ZON, enquanto as limitações (a) e (b) não acarretam prejuízos para as beneficiárias, já a limitação (c) revela-se inadmissível, uma vez que se refere à facturação pela PTC de um serviço que não é efectivamente prestado.

A Sonaecom e a APRITEL consideram que deve ser eliminado o prazo para "*agendamento da passagem de cabo no traçado escolhido*", na medida em que as intervenções são da total responsabilidade das beneficiárias e são efectuadas por funcionários credenciados (segundo metodologia e critérios definidos pela PTC).

Como referido na secção 2.2, enquanto a informação sobre ocupação das condutas[31] não estiver disponível na base de dados, as beneficiárias podem, por sua conta e risco, prescindir do serviço de viabilidade e avançar directamente para a instalação/intervenção com o envio de uma notificação prévia de cinco dias de calendário conforme referido em **D 2**.

A APRITEL e a Sonaecom consideram que os preços aplicáveis ao acompanhamento/ supervisão dos trabalhos das beneficiárias devem ser eliminados sempre que o serviço não seja especificamente solicitado pela beneficiária.

Sobre estas últimas propostas, refira-se que os acompanhamentos pela PTC são a consequência lógica e a necessária salvaguarda de se ter permitido às beneficiárias efectuarem as instalações e intervenções nas condutas e infra-estrutura associadas da PTC. Esse serviço de acompanhamento é importante, sem ser imprescindível em todos os casos (cabe à PTC decidir se pretende acompanhar, ou não, os trabalhos, numa óptica de razoabilidade e não discriminação), num contexto em que as beneficiárias são as responsáveis pela instalação dos seus próprios cabos. Neste caso, os custos com o acompanhamento são desencadeados pelas próprias beneficiárias pelo que devem poder ser recuperados pela PTC. Assim, considera-se que não se justifica a eliminação dos preços actualmente aplicáveis ao serviço de acompanhamento pela PTC dos trabalhos das beneficiárias.

[31] Designadamente na Grande Lisboa, Grande Porto e restantes "áreas C".

Sem prejuízo, concorda-se com a ZON que, nos casos em que a PTC opta por não acompanhar a intervenção/instalação da beneficiária ou, optando por fazê-lo, não o efectua no dia e local agendados, não deve ser efectuada qualquer facturação pelo serviço de acompanhamento, o qual, de facto não existiu.

A matéria relativa aos prazos de agendamento das intervenções (urgentes e não urgentes) e às compensações por incumprimento dos mesmos será abordada nas secções 2.14.3 e 2.15.2 deste documento.

D 16. A PTC não deve facturar pelo serviço de acompanhamento da intervenção/instalação nos casos em que opta por não o efectuar ou, optando por fazê-lo, não comparece no dia e local agendados.

Sem prejuízo, caso seja efectuado um agendamento de acompanhamento pela PTC de intervenção/instalação a realizar pela beneficiária, e no terreno se verifique uma não comparência do(s) técnico(s) da PTC na hora e local agendado, a beneficiária poderá efectuar os trabalhos em causa (caso não exista qualquer impedimento decorrente da não comparência do técnico da PTC).

D 17. Caso seja efectuado um agendamento de acompanhamento pela PTC para intervenção/instalação a realizar pela beneficiária, e no terreno se verifique uma não comparência do(s) técnico(s) da PTC na hora e local agendado, a beneficiária poderá efectuar os trabalhos em causa (caso não exista qualquer impedimento decorrente da não comparência do técnico da PTC).

2.12. Desobstrução de condutas

2.12.1. Procedimento aplicável às desobstruções

Segundo a ZON, deve estar previsto um SLA de execução dos trabalhos de desobstrução de condutas, com um prazo para a sua conclusão, contabilizado desde a data de aceitação do orçamento pela beneficiária (ou, em alternativa, a beneficiária deve poder optar por executar a obra de desobstrução).

Por vezes uma conduta (ou troço de conduta) que recebeu uma resposta positiva da PTC a um pedido de viabilidade de ocupação encontra-se obstruída (i.e. com obstáculos físicos à passagem de cabos), estando previsto na ORAC que, nessa eventualidade, a beneficiária informe a PTC daquele facto e solicite a desobstrução (através de um formulário de pedido de desobstrução). Caso a desobstrução seja viável, actualmente, nos termos da ORAC, a PTC remete à beneficiária, no prazo de dez dias úteis, o orçamento para a realização dos trabalhos de desobstrução e o prazo previsto para a execução dos trabalhos.

Os orçamentos para desobstrução são elaborados de uma forma casuística (com um prazo indicativo para execução dos trabalhos), pelo que a definição de um SLA não é plausível.

Finalmente entende-se que o acesso à infra-estrutura concessionada para instalação de cabos requer competências distintas das necessárias à desobstrução dessa mesma infra-estrutura,

pelo que não deverá ser permitido à beneficiária executar obras de desobstrução. Acresce que a manutenção das condutas cabe precisamente à concessionária.

2.12.2. Custos da desobstrução

Segundo a APRITEL e a Sonaecom, o custo das desobstruções deve ser partilhado por todos os utilizadores do referido traçado (incluindo a PTC), sendo incorrido apenas pela PTC quando a obstrução resulte de falta de manutenção das condutas ou de ocorrências de força maior.

Tal como referido na decisão do ICP-ANACOM de 26.05.2006 sobre alterações à ORAC, a desobstrução de um troço de conduta não é do interesse exclusivo de uma beneficiária, pelo que não deve ser essa beneficiária a suportar a totalidade dos encargos decorrentes da desobstrução, visto que, após a desobstrução, o troço de conduta pode ser utilizado pela própria PTC.

Neste contexto, a ORAC já prevê relativamente ao apuramento dos custos de desobstrução que, caso um troço seja ocupado por uma beneficiária, esta deve pagar (1/2) do custo de eventual desobstrução (ou seja, a PTC suporta 50% e a beneficiária 50%). Caso o mesmo troço seja ocupado subsequentemente por outra beneficiária, essa deve pagar (1/3) do valor da desobstrução, devendo a PTC pagar à primeira beneficiária a diferença [(1/2)-(1/3)] e assim sucessivamente.

2.13. Remoção de cabos

2.13.1. Utilização do espaço libertado

Segundo a ZON, quando uma beneficiária pretende remover um cabo e instalar outro (em substituição do primeiro), não existe garantia de que o espaço ocupado pelo cabo a remover possa ser posteriormente utilizado pela mesma beneficiária para acomodar outro cabo, pelo que propõe que a instalação de outro cabo (de dimensão igual ou menor à do cabo a remover) possa ser solicitada aquando da realização do pedido de remoção, sendo ambas as intervenções realizadas numa mesma intervenção. Caso a beneficiária não pretenda instalar um novo cabo, deve ser possível a esta autorizar a cedência de espaço em conduta a favor de outra beneficiária, em casos específicos devidamente fundamentados.

Nas situações em que a beneficiária pretenda remover cabos de pares de cobre ou coaxiais (que podem ter diâmetros relativamente extensos) e substituí-los por cabos de fibra óptica (com diâmetros inferiores), não se identificam motivos para que o espaço ocupado pelo cabo a remover não possa ser utilizado pela mesma beneficiária para a instalação de um novo cabo. Aliás, a PTC procederá da mesma forma.

Assim, entende-se que no formulário referente ao pedido de remoção de cabos deverá ser previsto um novo campo, que se destina a indicar à PTC se a beneficiária pretende utilizar o espaço ocupado pelos cabos a remover para instalação posterior, num prazo máximo de 60

dias, devendo a PTC garantir que esse espaço não será utilizado por si ou por outras beneficiárias durante aquele período.

Considera-se no entanto que a regra proposta pela ZON de cedência de espaço a favor de outra beneficiária (caso a beneficiária que removeu o cabo não pretenda instalar um novo cabo no espaço que libertou) pode consubstanciar uma reserva limitadora da concorrência, sendo por conseguinte inaceitável. Assim, caso a beneficiária não pretenda utilizar o espaço libertado, entende-se que o mesmo deverá ser utilizado, como actualmente, por outros operadores numa lógica *first come, first served*, sendo todo o processo gerido pela PTC e não pela beneficiária.

D 18.	Deve a PTC incluir um novo campo no formulário referente ao pedido de remoção de cabos que se destina a indicar à PTC se a beneficiária pretende utilizar o espaço ocupado pelos cabos a remover, para instalação posterior, num prazo máximo de 60 dias, devendo a PTC garantir que esse espaço não será utilizado por si ou por outras beneficiárias durante aquele período.

2.13.2. Intervenções conjuntas das beneficiárias para despistagem de situações de cabos mortos

A APRITEL e a Sonaecom consideram que deve ser implementado um processo de intervenções conjuntas com o objectivo de despistar situações de cabos mortos, com prazos de agendamento idênticos aos aplicáveis a situações de desobstrução (5 dias úteis).

Segundo a ORAC, quer a PTC quer a beneficiária podem identificar cabos mortos (ou obsoletos). No entanto, pode haver situações dúbias em que se justifique a implementação de um processo de intervenções conjuntas. Assinala-se que no âmbito da ORALL foi acordado entre as beneficiárias um processo de intervenções conjuntas.

Trata-se assim de matéria que deverá ser acordada entre as partes em primeira instância, podendo-se justificar a intervenção posterior desta Autoridade, na ausência de acordo e caso o número de situações em disputa seja tal que esteja a prejudicar uma eficiente implementação da oferta.

2.14. Indicadores de qualidade de serviço

A APRITEL e a Sonaecom consideram que todos os serviços prestados devem ter um SLA associado, devendo adicionalmente todos os SLA ter uma compensação associada para o caso de incumprimento.

O ICP-ANACOM considera que no caso de o serviço previsto na ORAC corresponder a uma resposta da PTC a um pedido da beneficiária, relativa a um processo totalmente controlado pela PTC, o SLA deve ter associado um prazo-objectivo para o tempo daquela resposta. O incumprimento de prazos deve ser sujeito a compensações dissuasoras como forma de incentivar o seu cumprimento.

Por outro lado, a definição adequada de SLA aos processos da ORAC que vão sendo adaptados à existência de uma *Extranet* é um princípio defendido pelo ICP-ANACOM, que considera nesse contexto benéfica a criação de um SI ORAC, com a definição de SLA adaptados a essa ferramenta.

Neste contexto, como se verá adiante, entende-se necessária a definição de dois novos PQS na ORAC (PQS6 e PQS7) respectivamente relativos ao prazo de resposta a pedidos de instalação e ao prazo de envio de orçamento para desobstrução.

Não obstante, para precaver todo e qualquer caso futuro, inclui-se decisão geral do seguinte modo:

D 19.	Na ORAC, qualquer serviço que implique uma resposta por parte da PTC a um pedido da beneficiária, relativa a um processo totalmente controlado pela PTC, deve ter associado um prazo-objectivo para o tempo daquela resposta e respectivas compensações em caso de incumprimento.

2.14.1. Prazo de resposta a pedidos de informação sobre condutas (PQS1)

À luz do referido na secção 2.4.1, e tendo em conta que este serviço passou a ser exclusivamente disponibilizado através da *Extranet* ORAC, reformula-se o prazo-objectivo máximo de fornecimento pela PTC de informação sobre condutas (i.e. ficheiros *pdf* contendo as plantas solicitadas pelas beneficiárias da ORAC), para 1 dia útil.

D 20.	Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de definir o prazo de resposta a pedidos de informação sobre condutas, em 1 dia útil, para 100% dos casos.

2.14.2. Prazo de resposta a pedidos de análise de viabilidade de ocupação (PQS2)

A ZON referiu que devem ser definidos prazos de resposta a pedidos de viabilidade diferenciados em função do número de pedidos realizados (e.g., até 4 pedidos aplicar-se-ia um tempo de resposta máximo de 4 dias úteis e para um número ilimitado de pedidos, o tempo de resposta máximo seria de 7 dias de calendário).

Atendendo a que, a prazo, o serviço de análise de viabilidade será aplicável apenas nas “áreas NC”, o mesmo terá um âmbito reduzido. Neste quadro, não parece razoável a proposta efectuada pela ZON.

Além disso, os pedidos de viabilidade podem ocorrer para áreas distintas, não se identificando uma relação forte, a não ser que haja uma associação geográfica, entre o número de pedidos de viabilidade e o respectivo prazo de resposta.

Quanto à revisão do prazo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação e respectiva fundamentação, vide secção 2.2.

2.14.3. Prazo para agendar acompanhamento – não urgente e urgente (PQS3 e PQS4)

A ZON, considerando que os prazos actualmente definidos na ORAC de agendamento de intervenções urgentes e não urgentes são frequentemente incumpridos pela PTC, não sendo compatíveis com os níveis de qualidade exigíveis para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, propôs a redução do prazo-objectivo do PQS3 de 24 para 12 horas e do PQS4 de 8 para 4 horas.

No que toca às intervenções de carácter não urgente, atendendo ao necessário planeamento a efectuar pelas beneficiárias não parece, na prática, relevante a redução do prazo objectivo do PQS3 de 24 para 12 horas consecutivas. Assim, o tempo entre o pedido de intervenção não urgente da beneficiária e o agendamento dessa intervenção deve manter-se no objectivo actualmente definido de 24 horas consecutivas.

Segundo o princípio da equivalência referido nas duas versões preliminares de recomendação da CE sobre o acesso às redes de próxima geração, os pedidos formulados pela beneficiária devem ser processados de uma forma tão célere quanto os pedidos equivalentes realizados pelos próprios serviços ou empresas do operador com PMS (no caso em apreço, a PTC).

No caso das intervenções urgentes e numa óptica de respeito pelo princípio da equivalência, dado que, nos termos da ORAC, a PTC acompanha (ou pode acompanhar) as intervenções dos operadores beneficiários nas condutas (com a subsequente necessidade de agendamento prévio), mas as intervenções da própria PTC nas mesmas condutas não necessitam de qualquer tipo de acompanhamento por parte dos operadores, urge introduzir uma alteração que promova um maior equilíbrio entre as partes.

Assim, concorda-se com a necessidade de reduzir os prazos de agendamento, nomeadamente na situação de intervenções urgentes – actualmente com o objectivo definido na ORAC de 8 horas consecutivas – para 4 horas consecutivas (note-se por exemplo que na ORCA há serviços em que a PTC garante prazos de reposição de 4 horas, pelo que, apesar de esses prazos não se referirem, normalmente, a 100% das ocorrências, não é razoável que a antecedência mínima para comunicação de intervenção/agendamento seja superior ao prazo de reparação).

Entretanto mais recentemente a ZON (que já havia proposto a redução do prazo-objectivo do PQS4 para 4 horas) veio propor a redução desse prazo para 1 hora, atendendo a que:

(a) o prazo de agendamento de intervenções urgentes de 4 horas seria manifestamente alargado, resultando numa degradação da qualidade de serviço disponibilizada aos clientes ZON;

(b) a interrupção de serviços por um período superior a uma hora geraria descontentamento nos clientes e seria incompatível com a qualidade de serviço que a ZON pretende disponibilizar, em especial no que se refere ao serviço de televisão;

(c) tem-se verificado nos últimos meses um aumento significativo do número de avarias nos cabos da ZON instalados ao abrigo da ORAC.

Adicionalmente este operador referiu que, da análise dos valores realizados do PQS4 da ORAC entre 01.01.2008 e 31.03.2009, referentes à ZON, a PTC apenas teria cumprido o prazo-objectivo (8h) em 3 meses (Junho e Julho de 2008 e Janeiro de 2009).

Segundo informação fornecida trimestralmente pela PTC ao ICP-ANACOM, o incumprimento dos objectivos do PQS4 deveu-se a solicitações de intervenção pedidas por beneficiárias da ORAC[32], respeitantes a agendamentos para datas posteriores aos objectivos, verificando-se um incumprimento dos indicadores de qualidade de serviço sem que tal seja imputável à PTC.

Releva-se que, na deliberação de 11.03.2009, relativa aos níveis de desempenho na qualidade das ofertas grossistas, relativamente à ORAC, o ICP-ANACOM considerou que as situações em que os operadores alternativos solicitam intervenções com uma antecedência superior aos prazos máximos definidos não devem ser contabilizadas nos indicadores relativos ao agendamento do serviço de acompanhamento (neste caso em apreço da ZON, nos valores realizados dos PQS4). No relatório de audiência prévia aprovado na mesma deliberação, o ICP-ANACOM referiu ainda que a contabilização dessas situações nos indicadores estaria a "*enviesar os resultados e a dar uma imagem da qualidade de serviço prestada que pode não corresponder à realidade*".

Assim, não sendo os alegados incumprimentos do PQS4 imputáveis à PTC, mantém-se o entendimento anterior de que o prazo-objectivo do PQS4 deve ser reduzido de 8 para 4 horas consecutivas.

D 21.	Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de reduzir o prazo para agendamento de acompanhamento de uma intervenção urgente (PQS4) de 8 para 4 horas (consecutivas).

2.14.4. Prazo relativo ao serviço de instalação de cabos (após viabilidade concedida) (PQS6)

Nos termos da ORAC, os pedidos de instalação são submetidos pelo beneficiário[33] (após resposta positiva a um pedido de viabilidade) e respondidos pela PTC no prazo de 5 dias úteis, o qual se define agora como o prazo-objectivo para um novo parâmetro de qualidade de serviço da ORAC - PQS6 - de molde a poder monitorar-se o seu cumprimento por parte da PTC.

D 22.	Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de definir o prazo de resposta a pedidos de instalação de cabos em condutas, em 5 dias úteis, para 100% dos casos.

[32] Designadamente a Sonaecom e a ZON.
[33] Através do formulário - Anexo 4_5 da ORAC.

2.14.5. Prazos relativos ao serviço de desobstrução de condutas (PQS7)

A APRITEL e a Sonaecom propuseram a introdução na ORAC de um prazo de 5 dias úteis, para o serviço de desobstrução após autorização das câmaras municipais. Adicionalmente, as mesmas entidades propuseram a introdução de um prazo para apresentação de orçamento de desobstrução pela PTC (nos casos aplicáveis) de 5 dias úteis.

Quando um operador beneficiário se depara com uma obstrução num troço de conduta, pode remeter à PTC um pedido de desobstrução[34], sendo que, nos termos da ORAC, a PTC dispõe de um prazo de 10 dias úteis para enviar ao beneficiário o orçamento e o prazo previsto para a execução dos trabalhos de desobstrução em causa, isto sempre que a desobstrução seja viável.

Ora, quando a própria PTC identifica uma obstrução que afecta a passagem dos seus cabos, não é líquido que vá aguardar 10 dias úteis para tomar uma decisão sobre a melhor forma de a contornar, sendo mais plausível que avance para o terreno no sentido de desobstruir a conduta ou utilizar de imediato um trajecto alternativo. Assim, de molde a promover um maior equilíbrio entre as partes (e numa óptica de respeito pelo princípio da equivalência), entende-se que o prazo de envio pela PTC de orçamento para desobstrução deve ser reduzido. Neste contexto, entende-se que um prazo de 5 dias úteis é adequado para a definição de um prazo-objectivo para o PQS7.

D 23. Deve a PTC incluir na ORAC o parâmetro de qualidade de serviço (PQS7) correspondente ao prazo de envio (pela PTC à beneficiária) de orçamento para desobstrução de condutas, tendo como prazo-objectivo 5 dias úteis, para 100% dos casos.

2.14.6. Publicação de relatórios de níveis de qualidade de serviço

A APRITEL e a Sonaecom consideram que devem ser publicados relatórios sobre os níveis de qualidade de serviço da ORAC, praticados relativos ao Grupo PT (excepto PTC), à PTC e às beneficiárias.

Na deliberação de 11.03.2009, sobre a publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas ORALL, ORCA, ORAC, “Rede ADSL PT” e ORLA, foi já prevista a publicação dos relatórios discriminados de qualidade de serviço praticados.

2.15. Compensações por incumprimento

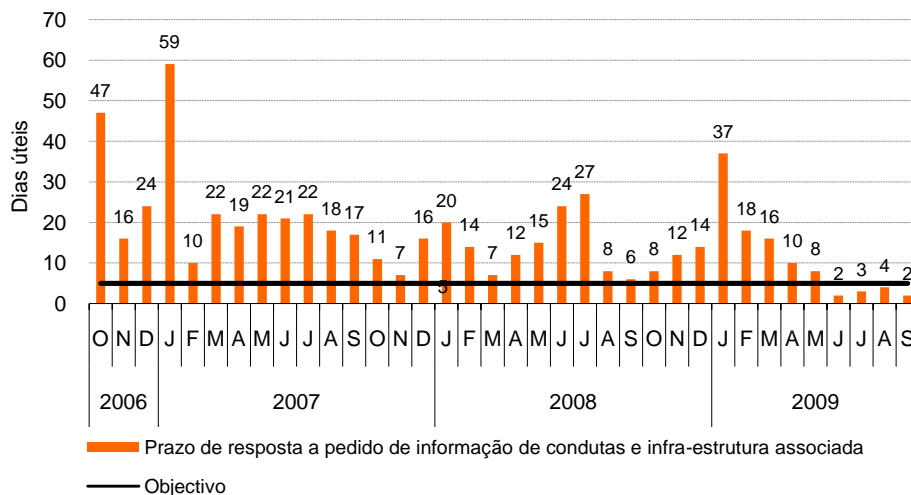
2.15.1. Compensações por incumprimento dos prazos de resposta a pedidos de informação sobre condutas e a pedidos de análise de viabilidade

A ZON propôs a revisão das compensações actualmente aplicáveis ao incumprimento dos prazos de resposta a pedidos de informação sobre condutas e a pedidos de análise de

[34] Através de formulário - Anexo 4_10 da ORAC.

viabilidade de ocupação de condutas para 100 euros por dia, por considerar que os valores actuais não são significativos.

Reconhece-se que quando os pedidos de informação sobre condutas eram efectuados através de formulários remetidos por correio electrónico – em que o prazo de resposta da PTC era de 5 dias úteis – esse prazo foi de uma forma geral incumprido pela PTC (vide gráfico 3). Contudo, tendo o serviço de acesso a informação sobre condutas passado a ser efectuado exclusivamente através da *Extranet* ORAC, o prazo indicativo de resposta passou para 1 dia útil (segundo o manual dessa *Extranet*) – vide **D 20**.

Gráfico 3: Evolução do prazo de resposta a pedidos de informação sobre condutas

Assim, neste momento, entende-se que ao invés de se aumentar o valor diário das compensações que já é de um modo geral significativamente dissuasor, a revisão das condições relativas à sujeição do envio de previsões para que as compensações sejam elegíveis é um incentivo mais relevante para o cumprimento dos prazos-objectivo por parte da PTC (vide secção 2.17).

2.15.2. Compensações associadas ao não agendamento do acompanhamento no prazo definido ou ao não acompanhamento das intervenções (urgentes/não urgentes) agendadas

A ZON considera que se deve definir o alargamento das compensações ao atraso na comparência da PTC na hora agendada para o acompanhamento das intervenções das beneficiárias, da seguinte forma:

(a) intervenções não urgentes – 25 euros/hora, até um limite de 400 euros por ocorrência;

(b) intervenções urgentes – 50 euros/hora, até um limite de 250 euros por ocorrência.

A ZON considera que as compensações associadas ao atraso da comparência dos técnicos/fiscais da PTC na hora agendada não se aplicam caso a PTC informe a beneficiária da impossibilidade de cumprir a hora agendada com 6 horas de antecedência, indicando, desde logo, nova data e hora de agendamento. Segundo a ZON, as novas data e hora de

agendamento deverão ser marcadas, no prazo máximo de 2 dias após a data e hora inicialmente agendadas, no caso das intervenções não urgentes, e de 4 horas no caso das intervenções urgentes. Caso a PTC não agende a intervenção nesses limites, propõe a ZON que aquela empresa incorra numa compensação de 100 euros/dia após o limite de 2 dias, no caso das intervenções não urgentes, e de 50 euros/hora, após o limite de 4 horas, no caso das intervenções urgentes.

A APRITEL e a Sonaecom consideram que, quando se verifique uma ausência de comparência por parte dos técnicos da PTC, e apenas nos casos em que esta seja por ela solicitada/considerada necessária, deve haver lugar ao pagamento de uma compensação.

Em primeiro lugar, cumpre relevar que aquando da deliberação de 26.05.2006, sobre alterações à ORAC, e atendendo ao estado inicial da oferta, o ICP-ANACOM entendeu não definir valores de penalização por incumprimento dos PQS3 e PQS4, tendo afirmado que iria acompanhar o desenvolvimento da ORAC, e subsequentemente vir a estabelecer valores para essas compensações em sede própria.

Com a evolução da oferta, urge distinguir duas situações:

(a) incumprimento dos prazos de agendamento do acompanhamento de intervenções não urgentes (PQS3) e urgentes (PQS4);

(b) atraso ou não comparência de técnicos da PTC no acompanhamento das intervenções das beneficiárias (e que foram previamente agendadas com a PTC).

Relativamente aos prazos de agendamento de acompanhamento das intervenções urgentes e não urgentes, considera-se necessário incentivar o cumprimento dos prazos-objectivo dos PQS3 e PQS4 de molde a prevenir atrasos, os quais são prejudiciais (e discriminatórios) para os beneficiários.

Nesse contexto, entende-se que:

D 24. Em caso de incumprimento do prazo de agendamento de acompanhamento das intervenções a realizar pelas beneficiárias, aplica-se por cada hora de atraso uma compensação de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros (agendamento de intervenções urgentes).

Relativamente a atraso ou não comparência de técnicos da PTC no acompanhamento das intervenções das beneficiárias (e que foram previamente agendadas com a PTC), conforme referido em D 17, caso seja efectuado um agendamento de acompanhamento pela PTC para intervenção a realizar pela beneficiária, e no terreno se verifique uma não comparência do(s) técnico(s) da PTC na hora e local agendado, a beneficiária poderá efectuar os trabalhos em causa (caso não exista qualquer impedimento decorrente da não comparência do técnico da PTC), não devendo existir, nesta situação, qualquer pagamento pelo serviço de acompanhamento (que não existiu) nem compensação pela PTC.

Quando a não comparência de colaboradores da PTC no local e hora agendado impeça, de alguma forma, que a beneficiária proceda à intervenção, é razoável prever-se o pagamento de

uma compensação adicional, atendendo à tabela seguinte. Releva-se que a data/hora agendada para a intervenção fica inscrita no formulário de pedido de intervenção e é do conhecimento das partes que acordam previamente esse agendamento.

Tipo de intervenção	Compensação pela não comparência atempada*
Não urgente	25 euros/hora
Urgente	50 euros/hora

* Apenas quando da não comparência decorra a impossibilidade de efectuar a intervenção agendada.

D 25. Quando a não comparência de colaboradores da PTC no local e hora agendado impeça, de alguma forma, que a beneficiária proceda à intervenção, aplica-se por cada hora de atraso uma compensação de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros (agendamento de intervenções urgentes).

2.15.3. Compensações associadas ao prazo de resposta a pedidos de instalação e ao prazo de resposta a pedidos de desobstrução

Com a introdução dos novos indicadores (PQS6 e PQS7), e de molde a incentivar o seu cumprimento para 100% das situações, entende-se definir as respectivas compensações por incumprimento, sendo importante que as mesmas sejam dissuasoras e proporcionais,

Neste contexto, considera-se que o valor de 50 euros diários (aliás já previsto na ORAC), cumpre esses requisitos, incentivando ao cumprimento dos prazos-objectivo do PQS6 e PQS7.

D 26. Em caso de incumprimento do PQS6 ou do PQS7, aplica-se uma compensação de 50 euros diários.

2.16. Preços

Segundo a APRITEL e a Sonaecom, o pagamento dos serviços correspondentes às respostas a pedidos de informação e a pedidos de viabilidade é injustificado, até porque todos os utilizadores da ORAC irão contribuir para o enriquecimento dessa base de dados.

A base de dados sobre condutas da PTC disponibilizada às beneficiárias através da *Extranet* até ao momento fornece informação essencialmente de natureza geográfica (traçados de condutas, ramais de acesso a edifícios e localização de câmaras de visita), sendo cobrado um preço anual por acesso às informações referentes a um determinado grupo de distritos.

Contudo, quando a base de dados esteja inacessível e os pedidos tenham de ser respondidos na forma antiga (i.e. através de plantas em papel), justifica-se o pagamento de um preço por resposta a pedido de informação sobre condutas.

Relativamente às respostas a pedidos de viabilidade, a base de dados até ao momento ainda não fornece informações sobre as dimensões das condutas e volume ocupado, pelo que a

resposta a cada pedido de viabilidade tem de ser cobrada de uma forma autónoma em relação ao serviço de acesso à base de dados.

2.17. Planos de previsões

Nos termos da ORAC, por forma a garantir-se um correcto planeamento e optimização dos recursos da PTC, a beneficiária obriga-se a apresentar um plano de previsões de procura de condutas por zona geográfica cobrindo um período de 2 anos. A PTC só se considera vinculada ao pagamento dessas compensações desde que a beneficiária tenha fornecido os planos de previsões em conformidade e se as previsões forem consideradas efectivas, i.e., se as quantidades mensais realizadas por área se situarem num intervalo entre +20% e -20% relativamente ao valor previsto pela beneficiária.

Segundo a APRITEL e a Sonaecom, o envio de previsões deve deixar de ser condição necessária para o pagamento das compensações, uma vez que os pedidos de informação, viabilidade e intervenções nas condutas da PTC deixam de requerer uma acção por parte da PTC (e os casos em que a actuação da PTC é condição necessária para a prossecução dos trabalhos não estão relacionados com o volume de pedidos de acesso num dado período).

Também no âmbito da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA, a Sonaecom referiu que, tal como em relação às restantes ofertas de referência, o envio antecipado de planos de previsão de procura por parte das beneficiárias da ORAC, permitiria à PTC conhecer antecipadamente os planos de negócios dos seus concorrentes, ficando numa situação privilegiada para subverter a instalação de fibra óptica pelos operadores, assegurando que – nos traçados em questão – a própria PTC chega primeiro. No mesmo contexto, a ZON referiu que com a ORAC existiria diferença de tratamento entre a PTC e restantes operadores, o que, para além de facilitar o acesso do primeiro, também implicaria que a PTC conheça antecipadamente os planos de expansão dos seus concorrentes, sem que o contrário se verifique.

Considera-se que o envio de planos de previsão de procura justificou-se numa fase inicial da Oferta por forma a permitir ao operador regulado (PTC) dimensionar os recursos humanos e materiais que permitam adaptar a sua oferta grossista à procura e satisfazer, nos prazos definidos, os pedidos das beneficiárias que possam vir a ocorrer. Contudo, a ORAC já ultrapassou o seu terceiro ano de vigência (vide gráficos 1 e 2), pelo que se considera que os ganhos de conhecimento daí decorrentes conduzem a que se considere que se deve modificar a actual situação respeitante ao condicionamento do valor das compensações por incumprimento de parâmetros de qualidade de serviço no âmbito da ORAC ao envio antecipado de planos de previsões de procura.

O ICP-ANACOM reconhece ainda que o envio pelas beneficiárias de planos de previsões de procura de (acesso a) condutas, tem permitido à PTC conhecer com uma grande antecedência face à implementação efectiva do acesso, os planos de desenvolvimento das redes em fibra óptica daqueles operadores, colocando-os numa situação de potencial desvantagem, especialmente importante numa fase inicial de implementação das redes de acesso de nova geração.

Neste contexto, ponderadas as vantagens e desvantagens associadas à relação entre o envio das previsões e o pagamento de compensações, o ICP-ANACOM entende que, sem prejuízo de se incentivar o envio dos planos de previsões nos termos definidos na oferta, deve ser alterada a sujeição do pagamento das compensações por incumprimento de parâmetros de qualidade de serviço no âmbito da ORAC ao envio antecipado de planos de previsões de procura de condutas no âmbito desta oferta. Assim:

D 27. Deve a PTC alterar na ORAC as condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos nos seguintes termos:

- Caso os OPS remetam à PTC as previsões de procura de condutas, nos termos e com a fiabilidade especificados na oferta, beneficiam da totalidade das compensações;
- Caso contrário, beneficiam de 75% do valor das compensações definidas na ORAC.

2.18. Modo de atribuição das compensações

No sentido provável de deliberação sobre alterações à ORALL, de 05.08.2009, definiu-se que a PTC devia proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos OPS.

Conforme referido nesse sentido provável de deliberação, esta matéria foi, por exemplo, também objecto de decisão por parte do OFCOM[35] que decidiu que o operador regulado – no caso a Openreach – deveria ser proactivo no pagamento das compensações. De acordo com o OFCOM, a Openreach deveria monitorar o seu desempenho face aos objectivos definidos e, quando verificar que existe incumprimento, deve compensar o OPS em causa sem que haja necessidade desse OPS reclamar a compensação e demonstrar que tem direito à mesma. O mesmo racional é aplicado em Espanha[36].

Segundo o OFCOM, esta medida reforça os incentivos para que a Openreach cumpra os objectivos de qualidade de serviço que estão definidos e que os OPS recebam, de uma forma mais célere e sem dificuldades administrativas ou processuais, as compensações a que têm direito em caso de incumprimento.

O ICP-ANACOM partilha do entendimento do OFCOM, considerando que uma medida como a acima descrita contribui para a melhoria do processo de atribuição de compensações, incentivando o cumprimento dos objectivos definidos.

Assim, tal como definido no referido sentido provável de deliberação, considera-se que a PTC deve proceder ao pagamento das compensações até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão. Isto sem prejuízo para que esteja previsto um mecanismo de reavaliação dos valores das compensações face aos valores apurados pelos OPS.

[35] Vide decisão de 20 de Março de 2008 sobre "*Service level guarantees: incentivising performance*", disponível em http://www.ofcom.org.uk/consult/condocs/slg/statement/.
[36] Vide Secção A.3 – Anexo 1.

Assim, entende-se que:

D 28. Deve a PTC introduzir na ORAC a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos OPS.

2.19. Reciprocidade da responsabilidade por danos

Segundo a APRITEL e a ZON, a ORAC[37] e o contrato-tipo[38] devem reflectir a reciprocidade da responsabilidade por danos, quer da PTC quer das beneficiárias. Em especial, defendem que deve-se prever expressamente na ORAC o direito de as beneficiárias serem compensadas por danos causados pela PTC nos seus cabos.

A ORAC e o contrato-tipo prevêem que as beneficiárias são responsáveis por todos os prejuízos que a PTC venha a sofrer por interrupção, suspensão ou qualquer falha na prestação dos serviços aos seus clientes, desde que tal interrupção, suspensão ou outra falha tenha sido provocada ou agravada pelos meios da beneficiária instalados nas condutas, durante a instalação, intervenção ou remoção de cabos.

À luz dos princípios da não discriminação e da equivalência, considera-se que a reciprocidade da responsabilidade por danos deve ser prevista na ORAC (e também na minuta tipo de contrato), ou seja o direito de as beneficiárias serem compensadas por danos nas suas infra-estruturas causados pela PTC, pelo que a PTC é responsável por qualquer prejuízo que as beneficiárias venham a sofrer nas suas redes, desde que o mesmo seja provocado pela PTC aquando da instalação, intervenção ou remoção de cabos nas condutas. Releva-se que as beneficiárias já estão também, neste contexto, obrigadas a contratar um seguro de responsabilidade civil.

Assim, existe a necessidade de garantir a reciprocidade do pagamento de indemnizações no tocante a actuações (da PTC e dos operadores beneficiários) que afectem a integridade das redes (das beneficiárias e da PTC), devendo a ORAC e o contrato-tipo ser alterados em conformidade. É preciso contudo relevar que, nestes casos, se tratam de indemnizações e não de compensações por incumprimento de parâmetros de qualidade de serviço.

D 29. Deve a PTC alterar a ORAC e o contrato-tipo no sentido de consagrar o direito de as beneficiárias serem compensadas por prejuízo que venham a sofrer nas suas redes, desde que o mesmo seja provocado pela PTC aquando da instalação, intervenção ou remoção de cabos nas condutas.

2.20. Resolução de litígios

A ZON considera que no caso de ocupações não autorizadas de condutas que possam acarretar a remoção de cabos das beneficiárias pela PTC, a resolução de litígios através do

[37] Vide secção 4.3 da ORAC.
[38] Vide n.º 2 da cláusula 18.ª do anexo 5 da ORAC.

recurso ao ICP-ANACOM deve ter efeito suspensivo, i.e., a PTC deve ficar impedida de proceder a essa remoção enquanto o litígio não for dirimido.

Já está previsto na ORAC que, na eventualidade de ser encontrada ocupação de condutas e infra-estrutura associada não autorizada, a PTC notificará todas as beneficiárias, para se pronunciarem num prazo de 30 dias, podendo estas apresentar os seus argumentos válidos para justificar aquela ocupação. Só após aquele prazo é que a PTC poderá tomar as medidas como, por exemplo, a remoção do(s) cabo(s) em causa das suas infra-estruturas.

Assim, entende-se que no caso da ocupação das condutas com cabos da(s) beneficiária(s), que a PTC considere não ter sido devidamente autorizada, consubstanciando deste modo um litígio entre a PTC e a(s) beneficiária(s), a PTC não deverá remover esses cabos sem que o litígio tenha sido devidamente resolvido nos termos previstos no contrato.

De qualquer sorte, caso exista a remoção indevida de cabos por alguma das partes (consubstanciando um litígio), o ICP-ANACOM poderá intervir designadamente prevendo uma indemnização a pagar pela parte prevaricadora, a qual terá se ser fundamentada com base numa análise casuística da situação em causa.

3. DELIBERAÇÃO

Tendo em conta a análise efectuada e considerando que:

(a) A Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2008 de 30 de Julho, define como prioridade para o país o investimento em redes de nova geração (RNG);

(b) Na sequência dessa Resolução, foram publicados os Decretos-Lei n.º 123/2009 e n.º 264/2009, envolvendo, nomeadamente, o alargamento do universo de condutas passíveis de ser utilizadas para a instalação de redes de comunicações electrónicas e fixando regras aplicáveis no domínio do acesso às redes por parte das empresas de comunicações electrónicas, regras estas que não afastam, nem prejudicam o regime a que, neste domínio, se encontra submetida a concessionária do serviço público de telecomunicações;

(c) Parte significativa do investimento em redes de comunicações electrónicas tem vindo a ser realizado no domínio das RNG, o que é revelador do papel relevante que este tipo de redes pode assumir em termos de nível de concorrência no mercado;

(d) A concorrência na instalação de RNG tem reflexos importantes a nível dos preços, da qualidade de serviço e da diversidade de ofertas disponibilizadas aos utilizadores finais;

(e) O acesso a condutas, nomeadamente da concessionária do serviço público de telecomunicações, assume um papel fundamental na instalação de RNG, quer por parte de outros operadores, quer por parte da própria concessionária que, por isso, tem incentivos em ter a melhor informação possível sobre as suas próprias condutas por forma a poder instalar os cabos de fibra óptica de uma forma mais eficiente;

(f) É expectável que a instalação de RNG por operadores sem condutas próprias ocorra, numa primeira fase, nos principais centros urbanos, estendendo-se progressivamente para outras regiões, nomeadamente para as principais capitais de distrito ou outras regiões onde actualmente já se verifica uma maior concorrência;

(g) O Grupo PT encontra-se sujeito, no que diz respeito oferta de condutas, e em consequência da análise do mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo, entre outras, às obrigações de:

- Acesso e utilização de recursos de rede específicos (incluindo o acesso a condutas);

- Transparência na publicação de informações, incluindo propostas de referência;

- Não discriminação na oferta de acesso, com possibilidade de impor condições de acesso equivalente (neste caso a condutas), a seguir pelo Grupo PT e pelos beneficiários da ORAC.

(h) As análises de mercado aprovadas pelo ICP-ANACOM, com o envolvimento da Comissão Europeia previsto na legislação, carecem agora do necessário desenvolvimento, nomeadamente quanto à operacionalização dos remédios nelas previstos;

(i) Mantendo a obrigação de acesso a condutas incluída na análise do Mercado 4 um âmbito nacional, algumas especificações dessa obrigação podem ser diferenciadas em função de cada zona geográfica, dada a diferente intensidade concorrencial verificada nas diferentes áreas geográficas do território nacional, como tal identificadas na análise do Mercado 5;

(j) O ICP-ANACOM na sua abordagem regulatória às novas redes de acesso (NRA), referiu que a ORAC iria ser objecto de reformulação em deliberação autónoma;

(k) O ICP-ANACOM deve proceder a uma reavaliação periódica das ofertas grossistas em geral e da ORAC em particular;

(l) Os princípios da transparência e da não discriminação impõem uma maior fiabilidade na informação sobre condutas;

(m) Os beneficiários da ORAC deverão ter acesso a informação sobre ocupação de condutas a nível nacional, diferenciando-se no entanto o modo de disponibilização da mesma em função das características do mercado, impondo em áreas mais críticas, uma obrigação de disponibilização “online” sobre a *Extranet* já existente, enquanto noutras se prevê um mecanismo de informação baseado numa análise de viabilidade a desenvolver caso a caso num prazo razoável;

(n) É responsabilidade do ICP-ANACOM a promoção da concorrência na oferta de redes de comunicações electrónicas, aspecto que adquire ainda maior importância no contexto actual de início de implementação de RNG;

(o) A melhoria da eficiência dos serviços grossistas, a eliminação de barreiras injustificadas e respectiva redução de custos é importante para garantir uma concorrência equilibrada, com benefícios claros para o utilizador final,

(p) Desde a entrada em vigor da ORAC (imposta pelo ICP-ANACOM em 2004), os operadores alternativos têm aumentado a procura de serviços no âmbito dessa oferta grossista;

(q) Eventuais atrasos nas respostas a pedidos de informação ou de análise de viabilidade ou nos agendamentos/acompanhamentos de intervenções em condutas, têm um impacto negativo na actividade dos beneficiários da ORAC, sendo necessário reformular os prazos-objectivo e/ou definir mecanismos dissuasores de incumprimentos dos mesmos, através de compensações por incumprimento de valor dissuasivo;

(r) Nos termos da versão preliminar da recomendação da CE sobre o acesso a redes de próxima geração, o operador com PMS deve fornecer o acesso à sua infra-estrutura passiva de acordo com o princípio de equivalência, definido no Anexo II dessa recomendação;

o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas b), e), f), h) e n) do n.º 1 do artigo 6.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, no exercício das competências previstas nas alíneas b) e g) do artigo 9.º dos mesmos Estatutos, tendo em conta os objectivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1 do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e em execução das medidas determinadas na sequência da análise do mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo e ao abrigo do artigo 26.º da Lei n.º 5/2004 de 10 de Fevereiro, delibera:

(a) Submeter à audiência prévia dos interessados, nos termos dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, e ao procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004 de 10 de Fevereiro, fixando para ambos o prazo máximo de 30 dias úteis para que os mesmos, querendo, se pronunciem por escrito, o seguinte:

Deve a PTC alterar a ORAC no prazo de 20 dias úteis, após a notificação da decisão final do ICP-ANACOM, tendo em conta o seguinte:

D 1. É adoptada uma abordagem geograficamente segmentada e faseada na disponibilização de informação sobre ocupação de condutas na Extranet, com os seguintes prazos, contados a partir da data de aprovação da deliberação final:

- Grande Lisboa e Grande Porto: 3 meses

- Restantes “áreas C” da análise do mercado 5: 6 meses

- “Áreas NC” da análise do mercado 5: Não se exige a inclusão de informação sobre ocupação na *Extranet* excepto quando se trate de novas condutas construídas no decurso do ano de 2009 e seguintes, caso em que deve ser assegurada a disponibilização de informação “online” no prazo de 30 dias após a respectiva conclusão.

D 2. Relativamente a condutas em que seja obrigatória a disponibilização de informação “online” nos termos referidos em (D 1), enquanto a informação não estiver disponível na *Extranet*:

- O prazo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação reduz-se de 15 dias de calendário para 10 dias de calendário (para 100% dos casos).

- A PTC não poderá cobrar um preço, nestas áreas, pela resposta a pedidos de análise de viabilidade de ocupação, uma vez que os mesmos são desencadeados pelo facto de a informação sobre ocupação de condutas ainda não se encontrar disponível na *Extranet*.

D 3. Nas “áreas NC” reduz-se o prazo de resposta a pedidos de viabilidade de ocupação de 15 para 10 dias de calendário, para 100% dos casos, seguindo-se o processo actualmente definido na ORAC.

D 4. Em caso de incumprimento dos prazos definidos em (D 1), aplica-se a cada pedido de viabilidade uma compensação em favor da beneficiária afectada de 50 euros multiplicada pelo número de dias de resposta (*já* que com recurso à *Extranet* a viabilidade seria praticamente em tempo real), a pagar trimestralmente a cada operador, sem prejuízo para a aplicação de sanções pecuniárias compulsórias, nos termos previstos no artigo 116.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

D 5. A informação a disponibilizar na *Extranet* deverá incluir o perfil da conduta, indicando o(s) tubo(s) com área por ocupar, e a identificação da área por ocupar contabilizando já a área reservada para utilização futura (prestação de serviços concessionados).

D 6. Nas zonas em que se encontra disponível a informação sobre ocupação de condutas (vide D 1) a beneficiária, após verificar se existe, ou não, espaço disponível, deve efectuar desde logo um pedido de instalação, como previsto na ORAC, podendo subsequentemente instalar o cabo em qualquer tubo, e preferencialmente num tubo não ocupado, desde que haja espaço disponível.

D 7. Nos casos em que a PTC dá uma resposta positiva a um pedido de análise de viabilidade e que venha a revelar-se errada, salvo situações em que demonstre perante a beneficiária e o ICP-ANACOM a ausência da sua responsabilidade, deve a PTC introduzir na ORAC a obrigatoriedade de:

(a) pagar uma compensação de 200 euros à beneficiária;

(b) indicar um traçado alternativo viável e sem custos adicionais para a beneficiária, no prazo previsto na ORAC, no caso de inexistência de condutas no traçado em questão;

(c) remover os cabos, no prazo previsto na ORAC e a expensas próprias, e permitir a utilização (ocupação) pela beneficiária das condutas às quais foi dada viabilidade, no caso de as condutas estarem ocupadas com cabos mortos da PTC inviabilizando a instalação;

(d) envidar todos os esforços no sentido de proceder à desobstrução ou indicar um traçado alternativo viável e sem custos (quer de desobstrução quer de análise de viabilidade) adicionais para a beneficiária, no prazo previsto na ORAC, no caso de existir uma obstrução.

D 8. A PTC deve incluir na ORAC, no prazo de 20 dias úteis, todas as condições técnicas e económicas aplicáveis ao acesso a postes, designadamente para a instalação de cabos.

D 9. Deve ser eliminada da ORAC a referência à inelegibilidade, no âmbito daquela oferta, dos túneis de cabo das centrais da PTC, devendo assim ser incluídos no âmbito da ORAC a CVP da PTC de acesso ao edifício de central e o ramal de acesso a esse edifício.

D 10. As infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para acesso aéreo (postes) realizadas usando tubos de subida devem ser integradas na oferta de acesso a postes.

D 11. A PTC deve introduzir na ORAC uma compensação diária de 50 euros, por cada dia adicional de indisponibilização das plantas.

D 12. Com vista a uma análise mais aprofundada, a PTC deve informar o ICP-ANACOM no prazo de 20 dias úteis após a notificação da presente deliberação sobre as actividades que executa e os respectivos tempos de referência, entre o momento da geração de plantas por parte do utilizador e o momento em que os ficheiros são disponibilizados na área de cada beneficiária, explicando detalhadamente a necessidade de intervenção "off-line" e a não permissão para impressão automática das plantas aquando da sua consulta.

D 13. Com vista a uma análise mais aprofundada, a PTC deve informar o ICP-ANACOM no prazo de 20 dias úteis após a notificação da presente deliberação sobre os motivos que levam a não disponibilizar a informação cartográfica em formato vectorial.

D 14. O ICP-ANACOM recomenda que a PTC e as beneficiárias da ORAC cooperem no sentido de se estabelecer no curto prazo um sistema de informações (SI ORAC) que permita o tratamento automático dos pedidos e das respostas, tornando mais céleres os processos da ORAC.

D 15. A PTC deve introduzir na ORAC o objectivo de 10 dias úteis, após recepção de informação das beneficiárias, para actualização da informação sobre o cadastro de ocupação de condutas na *Extranet* aplicável a 100% dos casos.

D 16. A PTC não deve facturar pelo serviço de acompanhamento da intervenção/instalação nos casos em que opta por não o efectuar ou, optando por fazê-lo, não comparece no dia e local agendados.

D 17. Caso seja efectuado um agendamento de acompanhamento pela PTC para intervenção/instalação a realizar pela beneficiária, e no terreno se verifique uma não comparência do(s) técnico(s) da PTC na hora e local agendado, a beneficiária poderá efectuar os trabalhos em causa (caso não exista qualquer impedimento decorrente da não comparência do técnico da PTC).

D 18. Deve a PTC incluir um novo campo no formulário referente ao pedido de remoção de cabos que se destina a indicar à PTC se a beneficiária pretende utilizar o espaço ocupado pelos cabos a remover, para instalação posterior, num prazo máximo de 60 dias, devendo a PTC garantir que esse espaço não será utilizado por si ou por outras beneficiárias durante aquele período.

D 19. Na ORAC, qualquer serviço que implique uma resposta por parte da PTC a um pedido da beneficiária, relativa a um processo totalmente controlado pela PTC, deve ter associado um prazo-objectivo para o tempo daquela resposta e respectivas compensações em caso de incumprimento.

D 20. Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de definir o prazo de resposta a pedidos de informação sobre condutas, em 1 dia útil, para 100% dos casos.

D 21. Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de reduzir o prazo para agendamento de acompanhamento de uma intervenção urgente (PQS4) de 8 para 4 horas (consecutivas).

D 22. Deve a PTC alterar a ORAC no sentido de definir o prazo de resposta a pedidos de instalação de cabos em condutas, em 5 dias úteis, para 100% dos casos.

D 23. Deve a PTC incluir na ORAC o parâmetro de qualidade de serviço (PQS7) correspondente ao prazo de envio (pela PTC à beneficiária) de orçamento para desobstrução de condutas, tendo como prazo-objectivo 5 dias úteis, para 100% dos casos.

D 24. Em caso de incumprimento do prazo de agendamento de acompanhamento das intervenções a realizar pelas beneficiárias, aplica-se por cada hora de atraso uma compensação de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros (agendamento de intervenções urgentes).

D 25. Quando a não comparência de colaboradores da PTC no local e hora agendado impeça, de alguma forma, que a beneficiária proceda à intervenção, aplica-se

por cada hora de atraso uma compensação de 25 euros (agendamento de intervenções não urgentes) e de 50 euros (agendamento de intervenções urgentes).

D 26. Em caso de incumprimento do PQS6 ou do PQS7, aplica-se uma compensação de 50 euros diários.

D 27. Deve a PTC alterar na ORAC as condições de pagamento de compensações por incumprimento dos objectivos definidos nos seguintes termos:

- Caso os OPS remetam à PTC as previsões de procura de condutas, nos termos e com a fiabilidade especificados na Oferta, beneficiam da totalidade das compensações;

- Caso contrário, beneficiam de 75% do valor das compensações definidas na ORAC.

D 28. Deve a PTC introduzir na ORAC a obrigação de proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objectivos de qualidade de serviço fixados, sem prejuízo para posterior reavaliação e acerto tendo em conta os valores apurados pelos OPS.

D 29. Deve a PTC alterar a ORAC e o contrato-tipo no sentido de consagrar o direito de as beneficiárias serem compensadas por prejuízo que venham a sofrer nas suas redes, desde que o mesmo seja provocado pela PTC aquando da instalação, intervenção ou remoção de cabos nas condutas.

(b) Notificar a Comissão Europeia e as ARN’s dos restantes Estados-membros, nos termos do n.º 1 do artigo 57.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.